

Бр. 245/2023  
01.12 2023 год.  
БЕОГРАД

**ОПШТИ УСЛОВИ  
за pružanje komunikacionih usluga  
YUNET INTERNATIONAL d.o.o. Beograd**

**UVODNE ODREDBE**

**Član 1.**

Cilj ovih Opštih uslova je da se urede odnosi između YUNET INTERNATIONAL d.o.o. Beograd kao pružaoca komunikacionih usluga (u daljem tekstu: Operator) i korisnika usluga – fizičkih ili pravnih lica (u daljem tekstu: Pretplatnik) a koji odnosi nastaju zaključenjem ugovora između Operatora i Pretplatnika o pružanju, odnosno korišćenju komunikacionih usluga (u daljem tekstu: Ugovor).

Pod komunikacionim uslugama Operatora podrazumevaju se servisi / usluge (u daljem tekstu: Usluge) koje on pruža na teritoriji Republike Srbije, i to na područjima gde za to postoje tehničke mogućnosti, a u skladu sa cenovnikom komunikacionih usluga (u daljem tekstu: Cenovnik).

Operator je u obavezi da se pridržava propisa koji uređuju oblast elektronskih komunikacija kao i da ove Opšte uslove i Cenovnik učini javno dostupnim, u skladu sa propisima, na internet stranici Operatora [www.yunet.rs](http://www.yunet.rs), kao i na prodajnim mestima.

**Član 2.**

U slučaju promene zakonske regulative i drugih obavezujućih opštih akata, poslovne politike Operatora i / ili potrebe Pretplatnika, Operator ima pravo i obavezu da Opšte uslove i Cenovnik dopunjuje i menja u cilju usklađivanja sa predmetnim promenama.

O izmenama i dopunama Opštih uslova i Cenovnika, Operator će informisati Pretplatnike na prigodan način, preko svoje internet stranice [www.yunet.rs](http://www.yunet.rs), i to najmanje mesec dana pre planiranog dana stupanja na snagu navedenih izmena i dopuna. U slučaju promene ugovorenih uslova pružanja Usluge i Opštih uslova isključivo u korist Pretplatnika, iste se mogu primeniti na Pretplatnike danom objave tih izmena.

Od dana kada je obavešten o izmeni uslova pružanja Usluge, uključujući Cenovnik, promeni paketa ili o obustavi pružanja Usluga, Pretplatnik ima pravo da dostavljanjem pisanog obaveštenja, sa otkaznim rokom do dana početka primene novih cena odnosno drugih uslova, raskine Ugovor a bez obaveza prema Operatoru po osnovu raskida Ugovora. Ukoliko Pretplatnik u navedenom roku ne raskine Ugovor, smatraće se da je prihvatio navedene promene. Izmene i dopune Opštih uslova koje predstavljaju usklađivanje sa važećim zakonskim propisima ne smatraju se izmenom uslova pod kojima je zaključen Ugovor na štetu Pretplatnika.

Operator zadržava pravo da pored ovih Opštih uslova donese i posebne uslove za pružanje pojedinih usluga odnosno vrsta usluga i / ili posebne uslove za pružanje usluga pojedinim kategorijama Pretplatnika. U slučaju suprotnosti odredaba ovih Opštih uslova i posebnih uslova, primeniće se odredbe posebnih uslova.

**Član 3.**

Potpisivanjem Ugovora, Pretplatnik prihvata primenu ovih Opštih uslova kao i posebnih uslova, u slučaju da su isti doneti od strane Operatora.

Opšti uslovi i eventualni posebni uslovi primenjuju se na odnose Operatora i Pretplatnika tokom važenja Ugovora i čine sastavni deo Ugovora.

Odstupanja od Opštih uslova i / ili posebnih uslova moguća su samo ukoliko su predviđena Ugovorom zaključenim u pisanoj formi.

## **PREDUSLOV ZA REALIZACIJU USLUGE**

### **Član 4.**

Operator aktivira Uslugu najkasnije u roku od 8 dana od dana zaključenja Ugovora ako na lokaciji na kojoj je Pretplatnika izrazio želju da koristi Uslugu (u daljem tekstu: Lokacija) postoje svi neophodni tehnički uslovi za aktivaciju Usluge.

Rok za aktivaciju Usluge trajeće 30 radnih dana od zaključenja Ugovora: a) ako na Lokaciji ne postoje svi tehnički uslovi za priključenje, uključujući i slučaj kada Pretplatnik nije omogućio Operatoru da izvede instalacione radove; b) u slučaju nastupanja okolnosti koje se nisu mogle sprečiti, otkloniti ili izbeći; c) u slučaju poremećaja na relevantnom tržištu koji utiče na nabavku opreme neophodne za aktivaciju Usluge; d) ako Operator i Pretplatnik tako ugovore.

Ako ni u roku od 30 radnih dana nije moguće otkloniti razlog nemogućnosti aktivacije Usluge, Operator i Pretplatnik imaju pravo da jednostrano sa trenutnim dejstvom raskinu zaključeni Ugovor.

### **Član 5.**

Ako Pretplatnik nije vlasnik nepokretnosti na Lokaciji, dužan je da pre preduzimanja instalacionih radova na odnosno u nepokretnosti pribavi saglasnost vlasnika nepokretnosti za njihovo izvođenje, odnosno za aktivaciju Usluge.

Pretplatnik će odgovarati Operatoru za svaku štetu koju on eventualno pretrpi usled propusta Pretplatnika da pribavi gore navedenu saglasnost, uključujući ali se ne ograničavajući na štetu koju Operator pretrpi usled raskida Ugovora ili dovođenja nepokretnosti u stanje u kome je bila pre izvođenja instalacionih radova.

## **ZASNIVANJE I TRAJANJE UGOVORA**

### **Član 6.**

Ugovor između Pretplatnika i Operatora zaključuje se u pisanoj formi. Ugovor može biti zaključen i na daljinu ili izvan poslovnih prostorija Operatora.

Osim ukoliko Ugovorom nije drugačije navedeno, Ugovor se zaključuje na neodređeno vreme, sa ili bez minimalnog perioda trajanja pretplatničkog odnosa odnosno minimalnog perioda važenja Ugovora (u daljem tekstu: Ugovorna obaveza).

Ako je Ugovor zaključen sa Ugovornom obavezom, njena dužina se definiše Ugovorom i Pretplatnik se tada obavezuje da u ugovorenom minimalnom periodu bude u pretplatničkom odnosu čiji su uslovi bliže utvrđeni Ugovorom i Cenovnikom. Po isteku Ugovorne obaveze, Pretplatniku se nastavlja pružanje Usluge u skladu sa komercijalnim ponudom Operatora, tačnije bez mogućnosti korišćenja prvobitno ugovorenih promotivnih, odnosno akcijskih pogodnosti (beneficija), osim ako je Ugovorom izričito drugačije predviđeno.

U slučaju da pre isteka perioda Ugovorne obaveze Pretplatnik otkáže Ugovor ili Operator krivicom Pretplatnika raskine Ugovor, Pretplatnik je obavezan da jednokratno, do datuma roka za plaćanje naznačenog na računu, Operatoru naknadi štetu nastalu takvim raskidom u skladu sa odredbom člana 28. ovih Opštih uslova.

### **Član 7.**

Zahtev za zaključenje Ugovora, Pretplatnik može podneti u pisanoj formi, usmeno ili u elektronskoj formi.

Operator će uzeti u razmatranje zahtev Pretplatnika za pružanje usluga:

- i) ako Pretplatnik pruži na uvid sve podatke, identifikacione isprave, ovlašćenje i druga dokumenta kojima se utvrđuje Pretplatnikov identitet odnosno pravni status;
- ii) ako je Pretplatnik punoletan, poslovno sposoban ili ovlašćeni zastupnik ili punomoćnik pravnog lica;
- iii) ako protiv Pretplatnika nije pokrenut likvidacioni ili stečajni postupak;
- iv) ako su izmirena sva dugovanja prema Operatoru u slučaju da je Pretplatnik bio ili jeste u ugovornom odnosu sa Operatorom;
- v) ako Pretplatnik nije zloupotrebio neku od usluga Operatora.

Operator ima pravo da odbije zaključenje Ugovora:

- i) ukoliko ne postoje tehnički uslovi za pružanje Usluge;
- ii) ako je raniji ugovor između Operatora i Pretplatnika raskinut usled krivice Pretplatnika (nepoštovanje propisa, neizvršavanje zakonskih ili ugovornih obaveza, prevarno ili na drugi način nedozvoljeno korišćenje ugovorene usluge);
- iii) iz drugih razloga predviđenih važećim propisima odnosno odlukama organa javne vlasti.

#### **Član 8.**

Identitet Pretplatnika odnosno potpisnika Ugovora u ime Pretplatnika utvrđuje se uvidom u odgovarajuća dokumenta potrebna za proveru ličnog identiteta: a) ličnu kartu za domaće državljane a za strane državljane putnu ispravu ili ličnu kartu za strance, odnosno drugi zakonom priznati identifikacioni dokument za privremeno raseljena lica ili lica koja imaju izbeglički status odnosno drugi posebni status; fizičko lice može podneti zahtev za zaključenje Ugovora i preko punomoćnika u kom slučaju je u obavezi da Operatoru preda pisano punomoćje overeno od strane javnog beležnika osim u slučaju kada je punomoćnik advokat kada nije potrebna overa punomoćja, b) izvod zakonom predviđenog registra (za pravna lica i preduzetnike registrovane u registru Agencije za privredne registre, Operator će izvršiti uvid u podatke o upisu u registar) i depo karton s potpisima lica ovlašćenih za zastupanje za pravna lica i preduzetnike; ukoliko zahtev ne podnosi lice ovlašćeno za zastupanje, Operatoru se dostavlja i pisano ovlašćenje za zaključenje Ugovora potpisano od strane zakonskog zastupnika.

Ako mu se dostavlja pretplatnička dokumentacija i/ili Oprema putem kurirske službe, Pretplatnik je saglasan da se njegov identitet potvrdi predočavanjem odgovarajućeg identifikacionog dokumenta dostavljaču.

Operator zadržava pravo da od Pretplatnika zahteva odgovarajuće obezbeđenje plaćanja ako oceni da bi naplata naknade po zaključenom ugovoru bila znatno otežana ili onemogućena usled određenih okolnosti koje postoje u momentu razmatranja zahteva za zaključenje ugovora (npr. zainteresovano lice zahteva zaključenje ugovora za više lokacija, uzima u zakup veću količinu Opreme, strani je državljanin i dr.).

#### **Član 9.**

Pretplatnik će obavestiti Operatora o svakoj promeni svojih podataka koji su potrebni za primenu Ugovora bez odlaganja nakon što do promene dođe. Ukoliko Pretplatnik to ne učini, odgovaraće za svaku štetu koja zbog toga nastane Operatoru ili trećim licima.

Ukoliko mu iz istog razloga račun, opomene zbog neplaćanja i druga Operatorova dokumenta ne mogu biti dostavljeni, smatraće se da je na osnovu postojećih podataka dostava valjano izvršena.

Promenom podataka pretplatnika smatra se i promena imena i prezimena fizičkog lica, ili promena poslovnog imena privrednog društva, kao i slučaj statusnih promena privrednog društva izvršenih u skladu sa važećim propisima.

### **IZMENE UGOVORA**

#### **Član 10.**

Ugovor se menja isključivo zaključenjem odgovarajućeg aneksa Ugovora.

Pretplatnik za vreme trajanja Ugovora može podneti zahtev za promenu ugovorenih uslova (npr. izmena prvobitno ugovorenog paketa), s tim da tada Operator zadržava pravo da od Pretplatnika zahteva naknadu za promenu uslova koju utvrđuje u svakom pojedinom slučaju.

Ako u toku Ugovorne obaveze, Pretplatnik zahteva izmenu ugovorenog paketa tako da bi nadalje koristio paket sa nižom naknadom od prvobitno ugovorenog, takav zahtev smatraće se izjavom o raskidu Ugovora u delu koji se odnosi na prvobitno ugovoreni paket i pogodnosti koje su unutar njega dodeljene Pretplatniku. Operator, ako prihvati njegov zahtev, zaključuje odgovarajući aneks Ugovora sa Pretplatnikom i naplaćuje mu naknadu štete u visini razlike između pogodnosti koje su Pretplatniku dodeljene unutar prvobitno ugovorenog paketa i paketa sa nižom naknadom koji će nadalje koristiti.

Ako se Pretplatnik prilikom zaključenja Ugovora opredelio da mu Operator unutar pretplatničkog odnosa koji zasniva ovim Ugovorom pruža i određene dodatne usluge, izmena i prestanak njihovog pružanja na zahtev Pretplatnika uređeni su Ugovorom ili posebnim uslovima korišćenja.

## UGOVORI ZAKLJUČENI NA DALJINU, ODNOSNO IZVAN POSLOVNIH PROSTORIJA OPERATORA

### Član 11.

Prilikom zaključenja Ugovora na daljinu odnosno izvan poslovnih prostorija Operatora (uključujući ali se ne ograničavajući se na kupovinu preko Operatorovog portala, kontakt centra itd.), Pretplatnik, koji se smatra potrošačem saglasno odredbama zakona kojim se uređuje zaštita potrošača, ima pravo da odustane od ugovora / aneksa u roku od 14 dana od dana zaključenja istog. Istekom navedenog roka, Pretplatnik gubi pravo na odustanak od ugovora.

Pretplatnik ostvaruje pravo na odustanak od ugovora / aneksa izjavom koju daje na posebnom obrascu za odustanak od ugovora / aneksa zaključenog na daljinu ili na drugi nedvosmisleni način. Obrazac za odustanak se predaje prilikom zaključenja ugovora / aneksa, odnosno isti se može preuzeti na Operatorovom sajtu [www.yunet.rs](http://www.yunet.rs).

Prilikom odustanka potrošač može, ali ne mora, da navede razloge zbog kojih odustaje.

Pretplatnik je dužan da preda Operatoru Opremu koja mu je predata na osnovu Ugovora (npr. predata na korišćenje ili u zakup) istovremeno sa davanjem izjave o odustanku, a najkasnije u roku od 14 dana od davanja te izjave. Pretplatnik snosi neposredne troškove vraćanja Opreme (npr. poštanski troškovi, troškovi njenog donošenja na prodajno mesto).

Moguće je vratiti samo Opremu koja je nekorisćena, neoštećena, pri čemu se mora priložiti i originalni ugovor / aneks na daljinu. Oprema koja se vraća mora biti u originalnoj ambalaži i bez vidljivih tragova korišćenja sa svom pratećom dokumentacijom i delovima, u suprotnom Pretplatnik nema pravo na odustanak od ugovora.

Po prijemu Opreme, utvrdiće se da li je proizvod ispravan i neoštećen. Pretplatnik odgovara za neispravnost ili oštećenje Opreme koji su nastali usled neadekvatnog rukovanja, tj. Pretplatnik je isključivo odgovoran za umanjenu vrednost Opreme koja nastane kao posledica rukovanja Opremom na način koji nije adekvatan, odnosno prevazilazi ono što je uobičajeno s obzirom na njenu prirodu, karakteristike i funkcionalnost. Ukoliko se utvrdi da je nastupila neispravnost ili oštećenje Opreme usled krivice Pretplatnika, Operator ima pravo da od Pretplatnika zahteva naknadu štete u visini definisanoj Cenovnikom Operatora, odnosno tržišnu cenu nove Opreme, ukoliko takva naknada nije definisana.

Operator je u slučaju zakonitog odustanka od ugovora / aneksa dužan da Pretplatniku bez odlaganja vrati iznos koji je Pretplatnik platio po osnovu Ugovora, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je primio obrazac za odustanak. Operator može da odloži povraćaj sredstava dok ne dobije Opremu koja se vraća ili dok Pretplatnik ne dostavi pouzdan dokaz da je poslao Opremu Operatoru, u zavisnosti od toga šta nastupa prvo. Takođe, Operator je ovlašćen da zadrži već isplaćene, odnosno da zahteva od Pretplatnika isplatu naknade za korišćenje Usluge u visini srazmernoj korišćenju Usluge u vremenu od momenta zaključenja Ugovora do odustanka i isplatu troškova instalacionih radova na lokaciji.

Pretplatnik nema pravo da odustane od ugovora / aneksa, nakon što je Usluga u potpunosti izvršena odnosno ako je pružanje Usluge počelo nakon izričite prethodne saglasnosti Pretplatnika i uz njegovu potvrdu da zna da gubi pravo na odustanak od ugovora / aneksa kada Operator u potpunosti izvrši ugovor / aneks.

## OPREMA

### Član 12.

Prilikom zaključenja Ugovora Operator predaje Pretplatniku na privremeno korišćenje uređaje neophodne za prijem, pružanje i korišćenje ugovoreni Usluga (u daljem tekstu: Oprema). Pretplatnik ne plaća posebnu (dodatnu) naknadu za korišćenje Opreme.

Pretplatnik je dužan da prilikom predaje Opreme ili njenog vraćanja potpiše i preuzme odgovarajuću potvrdu (na obrascu koji je pripremio Operator), kojom potvrđuje da je preuzeo, odnosno vratio Opremu.

Oprema data Pretplatniku na korišćenje ostaje u isključivoj svojini Operatora. Pretplatnik je dužan da je koristi isključivo na način i u svrhu zbog koje mu je Oprema data na korišćenje, kao i da je čuva sa dužnom pažnjom od oštećenja, neovlašćene i nestručne upotrebe, gubitka ili krađe i ne može je davati trećim licima na korišćenje ili je otuđiti. Pretplatnik se obavezuje

da neće samostalno vršiti zahvate na instaliranoj Opremi niti će za to angažovati neovlašćena lica, a u suprotnom Pretplatnik će snositi sve troškove popravke.

Pretplatnik je dužan da bez odlaganja prijavi svaku neispravnost, oštećenje ili nestanak Opreme.

Ako Oprema ima materijalne nedostatke ili neispravno funkcioniše bez krivice Pretplatnika, Operator je zamenjuje ispravnom Opremom bez naplate posebne (dodatne) naknade Pretplatniku. Postojanje nedostatka, odnosno neispravnosti utvrđuje Operator ili lice koje on ovlasti. Nakon što je Pretplatnik predao neispravnu Opremu, Operator može obezbediti Pretplatniku zamensku Opremu ako za to postoje tehnički uslovi. U slučaju nemogućnosti korišćenja Usluge zbog navedene neispravnosti Opreme, Pretplatnik ima pravo da zahteva umanjene naknade za korišćenje Usluge srazmerno periodu počev od prijave smetnje do predaje zamenske ili ispravne Opreme.

U slučaju da je Oprema oštećena, izgubljena ili pokvarena krivicom ili namernim delovanjem Pretplatnika (fizički lom, pad, otvaranje itd.), izdavanje nove Opreme se vrši uz prethodnu naplatu naknade definisane važećim Cenovnikom, odnosno tržišne cene nove Opreme, ukoliko takva naknada nije definisana. Radi izbegavanja svake sumnje, Pretplatnik odgovara i za oštećenja Opreme koje je prouzrokovalo treće lice. Ako Pretplatnik ne plati ovu naknadu, ne oslobađa se obaveze plaćanja ugovorenih naknada za pružene Usluge.

U slučaju krađe opreme o kojoj je Pretplatnik obavestio nadležne izvršne organe, te je o tome predočio Operatoru zapisnik, Pretplatniku će biti omogućeno dobijanje nove Opreme na korišćenje. Pretplatnik koji ne prezentuje zapisnik o krađi, u obavezi je da plati Operatoru ugovornu kaznu u vidu naknade definisane važećim Cenovnikom, odnosno tržišne cene nove Opreme, ukoliko takva naknada nije definisana.

Pretplatnik je u obavezi da u roku od 8 dana od prestanka Ugovora o svom trošku Operatoru vrati Opremu koju je preuzeo na korišćenje. Ukoliko Pretplatnik operatoru ne vrati Opremu u navedenom roku ili je vraćena Oprema oštećena ili pokvarena krivicom Pretplatnika, Operator ima pravo da od Pretplatnika zahteva naknadu štete u visini definisanoj važećim Cenovnikom Operatora, odnosno tržišnu cenu nove Opreme, ukoliko takva naknada nije definisana.

U slučaju da zbog neispravnih uređaja, instalacija i Opreme Pretplatnik pretrpi štetu isti se obavezuje da u najkraćem roku, a najduže u roku od 8 dana, o tome pisano obavesti Operatora, te da omogući stručnoj komisiji Operatora uvid na licu mesta radi sačinjenja zapisnika o nastaloj šteti. Nakon proteka roka od 8 dana od dana štetnog događaja Pretplatnik gubi pravo da potražuje iznos naknade štete.

Operator daje tehničku podršku za instalaciju i održavanje samo one Opreme koja je preuzeta od Operatora u sklopu realizacije Usluge. Za opremu koju Pretplatnik nabavi samostalno, Operator ne garantuje kvalitet rada niti preuzima obavezu pružanja tehničke podrške. Operator nije dužan da instalira, održava niti vrši bilo kakve intervencije na računaru ili lokalnoj računarskoj mreži kod Pretplatnika koji se nalaze iza Opreme potrebne za relizaciju Usluge i koju je Pretplatnik dobio na korišćenje.

## **PRESELJENJE PRIKLJUČKA / OPREMA**

### **Član 13.**

Pretplatnik ima pravo preseljenja priključka na drugu lokaciju ako na toj lokaciji postoje tehničke mogućnosti za aktivaciju Usluge i ako je do momenta podnošenja zahteva izmirio sva dospelaa dugovanja nastala po Ugovoru.

Ako je radi preseljenja priključka na drugu lokaciju neophodno da Operator preduzme određene aktivnosti radi aktivacije Usluge na toj lokaciji, Pretplatnik je saglasan da mu Operator za utrošeni materijal i rad prilikom aktivacije Usluge naplati naknadu u skladu sa važećim Cenovnikom, koja će biti iskazana u narednom redovnom mesečnom računu koji se dostavlja Pretplatniku u skladu sa ovim Opštim uslovima i Ugovorom.

Preseljenje Opreme koja je data Pretplatniku na korišćenje može se izvršiti samo uz saglasnost i asistenciju Operatora.

Zahtev za preseljenje opreme podnosi se Kontakt centru. Preseljenje opreme izvršiće se u roku od 8 radnih dana od dana odobrenja zahteva, ukoliko postoje svi neophodni tehnički uslovi na lokaciji Pretplatnika.

Zabranjeno je preseljenje Opreme samovlasno i samostalno bez tehničke službe Operatora. Ukoliko Pretplatnik postupi suprotno ovom određenju, Operator ima pravo da takvom Pretplatniku ukine Uslugu i zahteva povraćaj Opreme u ispravnom stanju. U suprotnom, primeniće se pravilo o naplati naknade za nevrtaćenje Opreme bliže opisano u članu 13. Opštih uslova.

## **RAČUN I USLOVI PLAĆANJA USLUGE**

### **Član 14.**

Pretplatnik je u obavezi da za korišćenje Usluge plaća sve naknade u skladu sa Cenovnikom.

Operator dostavlja Pretplatniku najmanje jednom mesečno račun za pružene Usluge. Rok dospeća obaveza po osnovu ispostavljenog računa za pružene Usluge je definisan u samom računu. Račun koji Operator ispostavlja sadrži naknadu za pružene Usluge, druge stavke propisane ovim Opštim uslovima i Ugovorom, iznos poreza na dodatu vrednost, kao i druge zakonom propisane obaveze. Ukoliko Pretplatnik, iz bilo kog razloga za koji nije odgovoran Operator, ne primi račun, to ga ne oslobađa obaveza plaćanja naknade o roku dospelosti. Pretplatnik je dužan da izvrši plaćanje iznosa na računu, bez obzira da li je usluge koristio Pretplatnik ili neko treće lice uz saglasnost ili bez saglasnosti Pretplatnika.

Svoje obaveze plaćanja Pretplatnici mogu izvršavati preko pošte, banaka, na naplatnim mestima i elektronskim putem. Račun se plaća u korist tekućeg računa Operatora naznačenog na računu Pretplatnika. Operator nije odgovoran ako uplata nije mogla da se evidentira zbog toga što je Pretplatnik dao netačne i / ili nepotpune podatke, što nije ispravno uneo u obrazac za plaćanje broj računa i / ili druge neophodne podatke za pravilno evidentiranje uplate, ili što uplata nije evidentirana zbog greške organizacije za obavljanje platnog prometa.

U slučaju neizmirenja obaveza Pretplatnika po Ugovoru, o njihovoj dospelosti, Operator zadržava pravo da obračuna i naplati zakonsku zateznu kamatu na dospela potraživanja, počev od prvog dana nakon dospeća računa.

U mesecu u kome se zasniva ili raskida ugovorni odnos, Pretplatnik plaća naknadu za Uslugu srazmerno broju dana korišćenja Usluge.

## **OBUSTAVA PRUŽANJA USLUGE**

### **Član 15.**

Operator je ovlašćen da privremeno obustavi pružanje Usluge i obračuna zakonsku zateznu kamatu u slučaju da Pretplatnik ne plati dug po računu o dospelosti.

Operator može da trajno obustavi pružanje Usluge i raskine Ugovor, ako Pretplatnik, koji se smatra potrošačem u smislu propisa o zaštiti potrošača, ne izmiri svoje tekuće obaveze za pružene Usluge u roku od dva meseca od dana dospelosti obaveze.

Operator je dužan da pre obustave iz prethodnog stava ovog člana Pretplatnika u pisanom ili elektronskom obliku:

- 1) upozori na dospеле obaveze po osnovu Ugovora;
- 2) pozove da izmiri zaostale obaveze u roku koji ne može biti kraći od 30 dana od dana dostavljanja upozorenja
- 3) upozori da će u slučaju neplaćanja zaostalih obaveza pružanje Usluge biti trajno obustavljeno i Ugovor raskinut.

## **PRENOS PRAVA I OBAVEZA IZ UGOVORA**

### **Član 16.**

Pretplatnik ne može ustupiti Ugovor, niti preneti bilo koje pravo ili obavezu iz Ugovora na treće lice bez prethodne pisane saglasnosti Operatora.

### **Član 17.**

U slučaju smrti Pretplatnika, Operator će nastaviti pružanje Usluga iz Ugovora, ako to zahteva Pretplatnikov naslednik, član porodice, odnosno domaćinstva, pri čemu će se prečutno korišćenje Usluga od strane ovog lica, uz uredno plaćanje ugovorenih naknada, smatrati upućivanjem takvog zahteva. Operator će sa tim licem zaključiti novi Ugovor.

U slučaju otvaranja stečaja ili likvidacije nad Pretplatnikom, primenjuju se važeći propisi koji uređuju ovu oblast.

#### **Član 18.**

Operator može preneti svoja prava i obaveze iz Ugovora na treće lice uz prethodno obaveštenje Pretplatnika.

### **USLUGA KORIŠĆENJA INTERNETA**

#### **Član 19.**

Ako se Pretplatnik prilikom zaključenja Ugovora opredeli za korišćenje Internet servisa, Operator se obavezuje da mu ovu uslugu pruža na način i pod uslovima unutar paketa koji je Pretplatnik izabrao i koji su bliže određeni ponudom Operatora i Cenovnikom.

#### **Član 20.**

Operator ne odgovara za:

- Zagušenje, kašnjenja ili greške u funkcionisanju delova Interneta na koje objektivno ne može da utiče;
- Izmerenu brzinu ispod minimalne usled nestanka električne energije, prekida rada na delu infrastrukture ili degradacije u okviru elektronske komunikacione mreže ili ukoliko je smanjenje brzine prouzrokovano objektivnim uzrocima koji su van kontrole Operatora ili koje Operator nije mogao predvideti, izbeći ili ukloniti (viša sila). Izmerena brzina može biti ispod minimalne i usled neadekvatnog povezivanja opreme od strane Pretplatnika na uređaj Operatora ili neadekvatne opreme samog Pretplatnika;
- Štetu koju Pretplatnik nedozvoljenim ponašanjem učini trećim licima;
- Povredu prava na privatnost i sigurnost Pretplatnika koju na Internetu izvrši treće lice;
- Sigurnost i tačnost informacija koje Pretplatnik razmenjuje sa ostalim korisnicima Interneta;
- Ako je kvalitet pružene Usluge manji od ugovorenog zbog toga što Pretplatnik nije zaštitio svoj pristup globalnoj informativno-računarskoj mreži (u daljem tekstu: Mreža) od neovlašćenog pristupa trećih lica;
- Štetu koja nastane za Pretplatnika ili treće lice usled povrede Pretplatnikove obaveze na čuvanje tajnosti podataka o svom korisničkom nalogu;
- Tehničke smetnje koje mogu nastati ukoliko Pretplatnik ne prihvati sve ili pojedine preporuke Operatora
- Prekid veze sa Internetom ako taj prekid nastupi kao posledica rada Operatora na infrastrukturi Mreže sve dok traju takvi radovi, ako je Pretplatnik o planiranim radovima prethodno obavešten.

Operator ne garantuje da datoteke snimljene sa Interneta nemaju neki od kompjuterskih virusa ili drugih programa koji manifestuju infektivne ili destruktivne osobine. Pretplatnik je odgovoran za sprovođenje određenih procedura i provera radi zaštite od takvih programa. Operator nije odgovoran za na taj način pričinjenu štetu. Operator ne odgovara za štetu nanetu Pretplatniku eventualnim prekidom usluga iz gore navedenih razloga.

Pretplatnik samostalno snosi potpunu odgovornost za sigurnost, prava pristupa i pristup Internetu u okviru svoje lokalne mreže. Ukoliko Pretplatnik bude objekat ugrožavanja u smislu stava ovog člana Ugovora, Operator će mu, u granicama svojih mogućnosti i bez garancija za uspeh, pružiti stručnu pomoć u otkrivanju i onemogućavanju takvih aktivnosti prema njemu. Operator ne snosi nikakvu odgovornost za posledice koje Pretplatnik zbog toga trpi.

### **NEDOZVOLJENO PONAŠANJE PRETPLATNIKA**

#### **Član 21.**

Pretplatnik je dužan da se uzdržava od bilo kakve zloupotrebe korišćenja Usluge ili kakvog drugog nedozvoljenog ponašanja koje je kao takvo predviđeno odredbama ovog člana ili drugim odredbama ovih Opštih uslova ili posebnih uslova.

Ponašanje Pretplatnika smatraće se nedozvoljenim ukoliko je u suprotnosti sa važećim propisima Republike Srbije i pravilima međunarodnog prava u ovoj oblasti, a naročito, ako se njime vrši:

- a) krivično delo, privredni prestup ili prekršaj;
- b) povreda autorskog prava ili drugog prava intelektualne svojine ili ličnih prava;
- c) povreda ugovora, konvencija i preporuka u oblasti elektronskih komunikacija, kao i kodeksa ponašanja na Internetu;
- d) delo nelojalne konkurencije, povreda dobrih poslovnih običaja i pravila o zaštiti prava potrošača.

Nedozvoljenim se naročito smatraju sledeća ponašanja:

- a) ugrožavanje nesmetanog rada i funkcionalnosti Mreže kao i ponašanje koje na bilo koji način nanosi štetu opremi Operatora ili koje bi moglo imati za posledicu nenadoknadivu materijalnu štetu za Operatora;
- b) uznemiravanje ili prouzrokovanje smetnji drugim Pretplatnicima;
- c) narušavanje privatnosti drugih Pretplatnika;
- d) neovlašćena promena zadate IP adrese ili adrese MAC modema;
- e) korišćenje Usluge u cilju neovlašćenog pristupa informacijama ili ostvarivanja kontrole nad drugim sistemima (resursima) na lokalnoj mreži i Internetu;
- f) distribucija nezatraženih e-mail poruka, računarskih virusa ili drugih štetnih sadržaja;
- g) „spam“-ovanje servera Operatora putem slanja istovetnih nezatraženih poruka na veliki broj adresa na Internetu;
- h) slanje peticija, dobrotvornih zahteva, lančanih pisama, reklamnog materijala za proizvode i usluge, osim na mesta predviđena za takav vid oglašavanja ili druge prevarne radnje ili zloupotrebe koje mogu naneti štetu drugom Pretplatniku ili trećim licima.

#### **Član 22.**

Ukoliko Operator oceni da se Pretplatnik prilikom korišćenja Interneta ponaša na način iz člana 21. ovih Opštih uslova, Operator ima pravo da Pretplatniku suspenduje korišćenje Usluge na period od 10 dana a o razlozima suspenzije ga obavesti pisanim putem sa zahtevom da sa nedozvoljenim ponašanjem odmah prestane. Ukoliko Pretplatnik nastavi sa nedozvoljenim ponašanjem, Operator ima pravo da trajno ukine Pretplatniku pravo korišćenja Interneta tako što će raskinuti Ugovor uz pisano obaveštenje Pretplatniku koji odgovara za svu pričinjenu štetu.

Pisano obaveštenje Pretplatniku nije potrebno ukoliko je suspenzija korišćenja Interneta Pretplatniku naloženo odlukom nadležnog državnog organa, agencije ili drugog nadležnog regulatornog tela ili nadležnog suda. U tom slučaju Operator ima pravo da podatke o Pretplatniku i njegovom nedozvoljenom ponašanju da na uvid nadležnim sudskim i izvršnim organima, a po nalogu navedenih organa..

Isljučivu krivičnu, građanskopravnu i svaku drugu odgovornost pred nadležnim državnim organima za svoje nedozvoljeno ponašanje snosi Pretplatnik.

Pretplatnik je odgovoran za svaku materijalnu (stvarnu) i nematerijalnu štetu (narušavanje ugleda firme i sl.), koju prouzrokuje Operatoru i trećim licima svojim nedozvoljenim ponašanjem i dužan je da je naknadi u celosti.

### **STALNOST I KVALITET USLUGE**

#### **Član 23.**

Operator pruža Usluge u kontinuitetu poštujući važeće standarde.

Operator zadržava pravo da zbog otklanjanja kvarova, održavanja i izgradnje ili preopterećenja svoje mreže izvodi radove na infrastrukturi svoje mreže što može izazvati privremenu, delimičnu ili potpunu obustavu Usluge ili da smanji njihov kvalitet. Ukoliko navedene okolnosti traju duže od 48 sati Pretplatnik ima pravo na srazmerno umanjenje pretplate.

### **PRIGOVOR I REKLAMACIJE PRETPLATNIKA**

#### **Član 24.**

Pretplatnik može da podnese Operatoru prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu Uslugu odnosno na kvalitet pružene Usluge. Rok za podnošenje prigovora je 30 dana od dana dospeća računa za Uslugu, kada se radi o prigovoru na iznos računa, odnosno 30 dana od dana pružanja Usluge, kada se radi o prigovoru na kvalitet Usluge, saglasno odredbama *Pravilnika o načinu rešavanja prigovora / reklamacija korisnika usluga* Operatora a kojii Pravilnik je objavljen na internet stranici Operatora <https://www.yunet.rs/dokumentacija/>.



## OGRANIČENJE OD ODGOVORNOSTI

### Član 25.

Operator odgovora u skladu sa zakonom i ovim Opštim uslovima za izmenu, poremećaj ili definitivni ili privremeni prekid u distribuciji i svaku teškoću prijema usluga vezanu uz mesto i uslove prijema, izuzev u slučaju neadekvatne opreme Pretplatnika, promenu ili prekid koji nastane usled administrativne, sudske ili zakonske odluke koja se odnosi na Operatora, nepravilnu instalaciju od strane Pretplatnika ili neovlašćeni servis Opreme ili nepravilnu upotrebu iste od strane Pretplatnika.

Operator se ne smatra odgovornim za zakašnjenje ili neizvršenje svojih obaveza preuzetih Ugovorom i ovim Opštim uslovima 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, epidemije, obustave rada, opšte opasnosti, nestanak struje, karantin, zagađenje, spoljni transmisioni uticaji.

Operator nije odgovoran za štetu ili povredu prava koje usled nedozvoljenih radnji i zloupotreba Pretplatnika pretrpi drugi Pretplatnik ili bilo koje treće lice ili sam Pretplatnik. Pretplatnik je odgovoran Operatoru, drugom Pretplatniku i svakom trećem licu koje pretrpi štetu usled nedozvoljenog ponašanja Pretplatnika u korišćenju Usluge, uključujući, a ne ograničavajući se na slučajeve iz člana 27. ovih Opštih uslova.

Operator nije odgovoran Pretplatniku za eventualnu štetu pričinjenu Pretplatniku u slučaju privremenog / povremenog preopterećenja dela Mreže zbog neplaniranog povećanja obima saobraćaja kao i za gubitak podataka, neovlašćen pristup podacima Pretplatnika od strane trećih lica, štetu na uređajima Pretplatnika nastalu usled virusa i sl., do kojih dođe nakon konekcije Pretplatnika na javnu fiksnu komunikacionu mrežu Operatora.

## OBAVEŠTENJE O OBRADI PODATAKA O LIČNOSTI

### Član 26.

Operator obradjuje podatke o ličnosti Pretplatnika na način i u skladu sa *Politikom privatnosti* koja je dostupna na internet stranici <https://www.yunet.rs/dokumentacija/>.

## PRESTANAK I RASKID UGOVORA

### Član 27.

Operator može jednostrano raskinuti Ugovor, bez obrazloženja, sa otkaznim rokom od 30 dana, kao i u ostalim specifičnim slučajevima definisanim Ugovorom i ovim Opštim uslovima.

Operator može, bez otkaznog roka jednostrano raskinuti Ugovor u sledećim slučajevima: a) ako Pretplatnik omogući drugom licu neovlašćeno korišćenje Usluge / Opreme; b) ako Pretplatnik koristi Opremu koju je dobio na korišćenje na adresi različitoj od navedene u Ugovoru; c) ako Pretplatnik uzrokuje smetnje na Mreži; d) ako Pretplatnik prevarno koristi Uslugu; e) ako Pretplatnik krši pravo na industrijsko ili intelektualno vlasništvo Operatora ili trećih lica, kao i ukoliko Pretplatnik prekrši odredbe ovih Opštih uslova u delu koji se odnosi na povredu autorskih i drugih srodnih prava; f) ako Operator prestane da pruža Uslugu; g) ako se Pretplatnik ponaša na nedozvoljen način, a kako je definisano odredbama ovih Opštih uslova.

### Član 28.

Pretplatnik može da raskine Ugovor pre isteka Ugovorne obaveze, ali je dužan da naknadi Operatoru štetu nastalu takvim raskidom.

Pretplatnik koji je pravno lice i svako drugo lice koje se ne smatra potrošačem u smislu propisa o zaštiti potrošača, dužan je da naknadi štetu u iznosu koji odgovara zbiru svih neizmirenih dugovanja i preostalih mesečnih naknada počev od raskida Ugovora do isteka Ugovorne obaveze.

Pretplatnik koji je potrošač u smislu propisa o zaštiti potrošača, dužan je da naknadi štetu, po sopstvenom izboru, u jednom od sledeća dva iznosa: a) iznos koji odgovara zbiru svih neizmirenih dugovanja i preostalih mesečnih pretplata počev od

raskida Ugovora do isteka Ugovorne obaveze, ili b) iznos razlike između pune cene Usluge i pogodnosti koje su ostvarene do momenta raskida.

Odredbe st. 2. i 3. ovog člana, kojima su utvrđene novčane obaveze Pretplatnika prilikom raskida Ugovora pre isteka Ugovorne obaveze, shodno se primenjuju i u slučaju jednostranog raskida Ugovora izjavljenog od strane Operatora iz razloga koji je skrivio Pretplatnik (nedozvoljeno ponašanje, neizvršavanje ugovorenih [novčanih] obaveza, prevarno korišćenje ugovorene Usluge i sl.).

#### Član 29.

Pretplatnik ima pravo da pisanim putem otkáže Ugovor, ako nije preuzeo Ugovornu obavezu ili je ona istekla, uz poštovanje otkaznog roka od 30 dana od davanja takve izjave.

#### ZAVRŠNE ODREDBE

#### Član 30.

Za sve sporove između Operatora i Pretplatnika, koji se ne smatra potrošačem u smislu propisa o zaštiti potrošača, nadležan je Privredni sud u Beogradu.

Za sve sporove između Operatora i Pretplatnika, koji se smatra potrošačem u smislu propisa o zaštiti potrošača, nadležan je stvarno nadležni sud u skladu sa zakonom.

#### Član 31.

Ovi Opšti uslovi su objavljeni dana 01.12.2023. godine na internet stranici Operatora <https://www.yunet.rs/dokumentacija/> i primenjuju se na sve Pretplatnike i na celoj teritoriji na kojoj Operator pruža Uslugu.

Za OPERATORA



Zlatko Trhulj  
Direktor

