

**СЛУЖБЕНИ**  
**ПТТ ГЛАСНИК**



Главни и одговорни  
уредник  
Владан Ђаковачки  
Година XXV

БРОЈ  
1004

ПРИЛОГ ПОШТАНСКОМ ГЛАСНИКУ, СТРУЧНО-ИНФОРМАТИВНОМ  
ЛИСТУ ЈАВНОГ ПРЕДУЗЕЋА „ПОШТА СРБИЈЕ”

15. октобар 2015.

**ЈАВНО ПРЕДУЗЕЋЕ „ПОШТА СРБИЈЕ”**

**ОПШТИ УСЛОВИ**  
**ЗА ПРУЖАЊЕ ИКТ УСЛУГА**  
**ЈАВНОГ ПРЕДУЗЕЋА „ПОШТА СРБИЈЕ“, БЕОГРАД**

Београд, 15. октобар 2015. године



На основу члана 51. тачка 13) Статута Јавног предузећа „Пошта Србије“, Београд („Службени ПТТ-гласник“, бр. 881/13 и 955/15), доносим

**ОПШТЕ УСЛОВЕ  
ЗА ПРУЖАЊЕ ИКТ УСЛУГА  
ЈАВНОГ ПРЕДУЗЕЋА „ПОШТА СРБИЈЕ“, БЕОГРАД**

***Предмет Општих услова***

**Члан 1.**

Општим условима за пружање ИКТ услуга Јавног предузећа „Пошта Србије“, Београд (у даљем тексту: Општи услови) се на целовит и свеобухватан начин уређују односи између Јавног предузећа „Пошта Србије“, Београд, као даваоца ИКТ услуга – оператора (у даљем тексту: Пошта) и правних и физичких лица, као корисника поменутих услуга (у даљем тексту: Корисник).

Под ИКТ услугама се подразумевају одређене електронске комуникационе услуге, а нарочито приступ Интернет мрежи, повезивање на мрежу кабловско-дистрибутивног система (у даљем тексту: КДС Поште), Интернет (IP) телефонија и интегрисане телекомуникационе услуге, које Пошта у оквиру своје делатности пружа Корисницима.

Пошта и Корисник су дужни да се у потпуности придржавају свих позитивних прописа и техничких услова, којима се регулише област пружања телекомуникационих услуга у Републици Србији.

***Понуда ИКТ услуга***

**Члан 2.**

У складу са Општим условима, а према ценама утврђеним важећом Одлуком о ценама Интернет и КДС услуга (у даљем тексту: Ценовник), Пошта, у оквиру своје основне понуде, Корисницима пружа следеће ИКТ услуге:

- услуга аналогне и дигиталне кабловске телевизије,
- Интернет услуге и
- интегрисане услуге аналогне/дигиталне кабловске телевизије, ADSL/кабловског Интернета и Интернет (IP) телефоније – „Пошта НЕТ пакети“.

Понуда Интернет услуга састоји се од више различитих модалитета приступа Интернету (директан/симетричан/асиметричан и сл.) и подразумева ИКТ услуге, као што су: ADSL и кабловски Интернет, „Профи плус“, „Профи плус екстра“, „СИ-сигуран Интернет“, VPN и др.

Поред услуга из става 1. овог члана, Пошта у области информационо-комуникационих технологија (ИКТ) омогућава и презентацију Корисника на серверу Поште („Профи web-hosting“/„Хоби web-hosting“), врши регистрацију националних Интернет домена, бави се давањем у закуп оптичких влакана, фиксних банера у оквиру Wi-Fi зоне и др.

Општи услови и Ценовник су, као интерни акти Поште, објављени на Интернет страници: [www.postanet.rs](http://www.postanet.rs).

### Члан 3.

Осим пружања ИКТ услуга, утврђених у члану 2. Општих услова (тзв.редовне услуге), Пошта периодично спроводи и различите промотивне акције, у оквиру којих потенцијалним Корисницима нуди пружање одређених промо ИКТ услуга.

Битни елементи сваке промотивне акције се прецизно утврђују Ценовником, како у погледу означења трајања промотивног периода, врсте ИКТ услуге и категорије Корисника на које се предметна акција односи, тако и у погледу дефинисања погодности у смислу врсте, висине и трајања одређених бенефиција (тзв. продајни подстицаји).

Услови спровођења конкретне промотивне акције се пре отпочињања промотивног периода, на погодан начин, чине доступним правним и физичким лицима, као потенцијалним Корисницима.

#### Заснивање претплатничког односа

### Члан 4.

Међусобни односи Поште и Корисника се, поред Општих услова и Ценовника, регулишу и одговарајућим уговором о пружању ИКТ услуге, међусобно закљученим у писаној форми (у даљем тексту: Уговор).

Уговор се, у циљу заснивања претплатничког односа и коришћења одабране ИКТ услуге, може закључити на неодређено време или на одређено време, са утврђеним минималним периодом важења истог. Минимални период важења Уговора се рачуна од дана почетка пружања уговорене услуге, од када започиње и одговарајуће фактурисање по том основу (датум активације услуге).

Уговор је двострано обавезан, теретан, комутативан и формалан и истим се, поред осталог, дефинише обавеза Корисника да, на име коришћења уговорене ИКТ услуге, уредно плаћа Пошти одговарајућу накнаду, чији износ је прецизно утврђен Ценовником и представља битан елемент Уговора.

Уговором, закљученим у циљу пружања промо ИКТ услуге (тзв. акцијски уговор), се између осталог, дефинишу и све погодности, које су Ценовником предвиђене за конкретну промо услугу.

### Члан 5.

Закључењем Уговора Корисник прихвата у потпуности примену одредаба Општих услова и Ценовника, који чине саставни део истог.

У случају неслагања, односно колизије одредби Општих услова и других интерних општих аката Поште, с једне стране и одредби Уговора, с друге стране, примењиваће се одредбе Уговора

Поступак закључења Уговора ближе се уређује упутством које доноси директор организационог дела Поште који пружа ИКТ услуге, а које се као интерни акт Поште, објављује на Интернет страници: [www.postanet.rs](http://www.postanet.rs).

#### Престанак Уговора

### Члан 6.

Уговор може престати:

- споразумним раскидом, односно закључењем писаног споразума између Поште и Корисника, као уговорних страна,

- једностраним раскидом било које уговорне стране, под условима и у случајевима предвиђеним законом, Уговором или Општим условима (непоштовање прописа, неизвршавање законских или уговорних обавеза, недозвољено понашање Корисника, преварно коришћење уговорене услуге и сл.), као и у случају настале нескривљене правне или техничке трајне и потпуне немогућности пружања уговорене ИКТ услуге и

- отказом Корисника, датим у писаној форми, без образложења и отказног рока, упућивањем одговарајућег обавештења Пошти.

Неизвршавање новчаних обавеза, преузетих Уговором, као и фактички престанак коришћења уговорене ИКТ услуге од стране Корисника или привремена обустава пружања уговорене ИКТ услуге од стране Поште, не производе правно дејство престанка Уговора.

#### Члан 7.

Уколико Корисник пре истека периода од 3 (три) месеца од дана почетка коришћења уговорене ИКТ услуге откаже Уговор, закључен на неодређено време, Пошта задржава право да од истог захтева накнаду штете, и то у висини укупних, недоспелих месечних накнада за уговорену услугу, преосталих од тренутка отказа Уговора, па до протеча поменутог рока.

У случају да Корисник, у разумном року, добровољно не накнади штету из става 1. овог члана, Пошта ће, као оштећени, предметно потраживање реализовати судским путем, подношењем одговарајуће тужбе против Корисника, као штетника.

#### Члан 8.

Уколико Корисник откаже Уговор, закључен на одређено време, пре истека минималног периода важења истог, дужан је да за период коришћења уговорене ИКТ услуге, поред доспелих месечних накнада, Пошти, на име накнаде штете, исплати и укупан новчани износ, који одговара збиру разлика између износа месечних накнада за уговорену услугу, који су Ценовником утврђени код одговарајућег Уговора на неодређено време и код предметног уговора.

Корисник који пре истека минималног периода важења откаже Уговор, закључен на одређено време у циљу пружања Интернет услуге – „Профи плус“, уз примену посебних погодности, дужан је да за период коришћења уговорене ИКТ услуге, поред доспелих месечних накнада, Пошти, на име накнаде штете, исплати и укупан новчани износ, који одговара збиру разлика између износа месечне накнаде, која је Ценовником утврђена за уговорену гарантовану приступну брзину и накнаде, која се сагласно Ценовнику може израчунати за Уговором дефинисану максималну брзину приступа Интернету.

Корисник који откаже Уговор, закључен у промотивном периоду (тзв. акцијски Уговор), у случајевима описаним у ставу 1. овог члана и члану 7. Општих услова, обавезан је да, поред предметне штете, Пошти регресира и све уговорене бенефиције у смислу плаћања једнократних и месечних накнада, утврђених Ценовником.

#### Члан 9.

Уколико Корисник откаже Уговор у случајевима описаним у члану 8. Општих услова, Пошта задржава право да, поред накнаде предметне штете, тражи од Корисника и исплату износа од 9.000,00 динара (словима:деветхиљададинара) на име уговорне казне, због отказивања Уговора пре истека минималног периода важења истог. Уговорна казна се плаћа одједном у целости, уплатом на текући рачун Поште, у року који ће бити назначен на одговарајућој фактури.

Уколико Корисник, у разумном року, добровољно не накнади штету из члана 8. Општих услова или не исплати благовремено уговорну казну из става 1. овог члана, Пошта ће предметна потраживања реализовати судским путем, подношењем одговарајуће тужбе против Корисника.

#### Члан 10.

Одредбе чл. 7., 8. и 9. Општих услова, којима су утврђене новчане обавезе Корисника приликом отказивања уговорног односа пре истека минималног периода важења Уговора, као и последице неиспуњења истих, сходно се примењују и у случају једностраног раскида Уговора, учињеног од стране Поште, а из разлога који је скривио Корисник (недозвољено понашање, неизвршавање уговорених новчаних обавеза, преварно коришћење уговорене ИКТ услуге, телефонско узнемиравање и након опомене и сл.).

#### Члан 11.

У случају отказа пре истека минималног периода важења, као и у случају једностраног раскида, учињеног од стране Поште из разлога који је скривио Корисник, Уговора, који је закључен у сврху пружања Интернет услуге „Профи web“/„Хоби web-hosting“, Пошта задржава у целости годишњу накнаду за закуп простора на серверу, коју је Корисник исплатио при конституисању предметног уговорног односа. У наведеном случају Корисник није дужан да Пошти исплати уговорну казну из члана 9. Општих услова.

Уговор, закључен у циљу пружања интегрисане ИКТ услуге не може бити делимично отказан,

што значи да Корисник не може правноваљано отказати коришћење само једне од уговорених услуга, већ искључиво Уговор у целини. Наведено правило важи и када је реч о споразумном, односно једностраном раскиду поменутог уговора.

#### **Члан 12.**

Уколико Корисник пре истека минималног периода важења Уговора, закљученог на одређено време, писаним путем не обавести Пошту о отказу или новом року на који жели да настави са коришћењем уговорене ИКТ услуге, Уговор се, након протекла минималног периода важења, аутоматски продужава на неодређено време. Поменуто обавештење Корисник може упутити Пошти најраније 7 (седам) дана пре истека минималног периода важења Уговора.

Код тзв. акцијских Уговора, Кориснику се у случају из става 1. овог члана, може продужити предметни уговорни однос на одређено време, у складу са захтевом истог, или аутоматски на неодређено време, али у оба случаја без поновног коришћења првобитно уговорених промотивних погодности (бенефиција).

Код пружања Интернет услуге – „Профи web“/„Хоби web - hosting“, Корисник је дужан да, уколико жели да настави са коришћењем предметне услуге, у року од 8 (осам) дана од дана истека периода важења Уговора, писаним путем обавести о томе Пошту и изврши уплату одговарајућег износа на име годишње накнаде. Уколико Корисник то учини, примена Уговора се аутоматски продужава на наредни период од 12 (дванаест) месеци. У супротном исти престаје да важи.

#### **Члан 13.**

Одредбе Општих услова којима су регулисани начини, услови и правне последице престанка Уговора сходно се примењују на све ИКТ услуге, које Пошта пружа Корисницима.

Поступак отказивања Уговора ближе се уређује упутством које доноси директор организационог дела Поште који пружа ИКТ услуге, а које се као интерни акт Поште, објављује на Интернет страници: [www.postanet.rs](http://www.postanet.rs).

#### **ИКТ опрема**

#### **Члан 14.**

Корисник је дужан да у циљу реализације уговорене ИКТ услуге користи одређену опрему (ADSL/ кабловски/VoIP модем, СА модул/Set Top Box и сл.), коју му Пошта уступа на привремено коришћење (у даљем тексту: ИКТ опрема) или, изузетно, сопствену компатибилну опрему, уколико је то предвиђено Уговором.

ИКТ опрема је у искључивом власништву Поште и исту је по престанку важења Уговора, Корисник дужан да Пошти одмах врати у исправном стању, заједно са свим пратећим деловима (каблови, оригинална амбалажа и сл.).

Уколико Корисник не врати комплетну ИКТ опрему или исту врати у неисправном стању (оштећену, уништену или нефункционалну), дужан је да, у зависности од врсте ИКТ опреме, Пошти накнади причињену штету, исплатом одговарајућег износа накнаде, утврђеног Ценовником.

#### **Члан 15.**

Корисник је дужан:

- да редовно одржава ИКТ опрему, уређаје и унутрашњу (кућну) инсталацију,
- да се приликом коришћења ИКТ опреме у свему придржава упутства за употребу, односно монтажу исте и информација на основу којих се упознаје са њеним техничким својствима,
- да са пажњом доброг домаћина, односно доброг привредника, ИКТ опрему чува од оштећења, неовлашћене и нестручне употребе, губитка, крађе и сл.,
- да не врши самостално захвате на преузетој, односно инсталираној ИКТ опреми током читаваог трајања претплатничког односа, нити да за исто ангажује неовлашћена лица,
- да приликом преузимања или замене ИКТ опреме потпише потврду (реверс),

- да без одлагања Пошти пријави сваку сумњу на неисправност ИКТ опреме и
- да у складу са инструкцијама Поште самостално изврши повезивање и конфигурацију додељене ИКТ опреме на мрежу КДС-а Поште, уколико је то предвиђено Уговором.

На захтев Корисника, инсталирање ИКТ опреме може извршити стручна служба Поште, изласком на лице места, у објекту Корисника, уз наплату одговарајуће једнократне накнаде, утврђене Ценовником.

#### Члан 16.

Исправност ИКТ опреме, приликом њеног преузимања од стране Корисника, гарантује Пошта.

Уколико је до оштећења или квара на ИКТ опреми дошло кривицом Корисника, издавање нове опреме се врши уз наплату накнаде из члана 14. став 3. Општих услова. У осталим случајевима, замена ИКТ опреме, за коју надлежна служба Поште или овлашћени сервис утврди да је неисправна, врши се у најкраћем року, без плаћања предметне накнаде.

У случају немогућности коришћења уговорене услуге због неисправности ИКТ опреме, односно трајања процедуре замене исте, месечна накнада на име пружања услуге ће бити умањена сразмерно периоду од пријаве квара до предаје нове ИКТ опреме. Међутим, уколико је до описаног случаја дошло кривицом Корисника, а исти не плати накнаду из члана 14. став 3. Општих услова, Пошта ће Кориснику наведену месечну накнаду обрачунати у пуном износу, као да је уговорена ИКТ услуга све време пружана.

Пошта се обавезује да, по пријави Корисника, бесплатно отклони све кварове на ИКТ опреми, осим оних који су последица непажње или намерног деловања Корисника (физички лом, напрснуће, оштећења услед пада или отварања уређаја и сл.).

#### Члан 17.

Корисник је дужан да у случају противправног присвајања ИКТ опреме (крађе, разбојништва и сл.) одмах о томе обавести Пошту, а најкасније у року од 24 сата од предметног догађаја. Кориснику који је уредно извршио наведену обавезу и уз то презентовао Пошти валидан записник надлежне службе МУП-а РС о учињеном кривичном делу, биће омогућено добијање без накнаде нове ИКТ опреме. У супротном, Корисник је дужан да Пошти плати накнаду из члана 14. став 3. Општих услова, након чега ће му бити издата нова ИКТ опрема. Наведено правило биће примењено и уколико је ИКТ опрема изгубљена.

#### Кабловска телевизија

#### Члан 18.

Пошта се обавезује да, након закључења Уговора у циљу коришћења услуге кабловске телевизије, уколико постоје сви неопходни локацијски технички услови:

- изврши прикључење (повезивање) предметног објекта Корисника (стан, породична стамбена зграда, пословни простор и сл.), на мрежу КДС-а Поште у року од 30 (тридесет) дана од дана закључења Уговора и

- обезбеди дистрибуцију основног аналогног/дигиталног пакета телевизијских програма за уговорени број КДС прикључака.

Кориснику се у предметном објекту може омогућити конекција највише 3 (три) техничка уређаја (телевизор, модем и сл.) на 1 (један) КДС прикључак.

Рок из става 1. овог члана се продужава само у случају више силе, непредвиђених техничких проблема или кашњења Корисника у испуњењу преузетих обавеза и тада је Пошта дужна да истог благовремено обавести о новом термину прикључења. Уколико није могуће отклонити један од назначених случајева ни у накнадном року од **15 (петнаест)** дана од дана наступања истог, Пошта и Корисник задржавају право на једнострану раскид Уговора.

Пошта је дужна да прикључење из става 1. овог члана реализује тако да ангажовани технички капацитети чине јединствену целину, која ће бити саставни део укупног КДС-а Поште.

#### Члан 19.

Место уласка ИКТ инсталације у објекат Корисника, у коме се пружа услуга кабловске телевизије, представља прикључно место.

Код породичних стамбених зграда (кућа), када је реч о ваздушној мрежи, прикључно место је тачка на ваздушном изводу (стуб, бандера и сл.), док је у случају подземне мреже, то изводни стубић.

Уколико се ИКТ инсталација развлачи од куће до куће, прикључно место је тачка у таванском простору куће где се врши повезивање са постојећом мрежом КДС-а Поште, док у стамбеним зградама прикључно место представља тачка где ИКТ инсталације улази у стан Корисника.

Изграђена ИКТ инсталација до прикључног места је у искључивом власништву Поште, а Корисник има право коришћења исте, без могућности преношења наведеног права на трећа лица, осим уколико за то не добије писану сагласност Поште. Након престанка важења Уговора, техничка екипа Поште ће, у примереном року, на прикључном месту, извршити демонтажу предметног КДС прикључка.

#### **Члан 20.**

Уколико Корисник већ поседује изграђен део дистрибутивне мреже, примопредаја наведеног изграђеног дела ИКТ инсталације до прикључног места биће извршена од стране стручне екипе Поште, у року од 30 (тридесет) дана од дана закључења Уговора, што ће бити констатовано у радном налогу за прикључење. У случају да се приликом наведене примопредаје утврде одређени недостаци на делу мреже КДС-а, коју обезбеђује Корисник, исти је дужан да их у разумном року отклони о сопственом трошку.

Уколико Корисник затражи да Пошта отклони поменуте техничке недостатке, трошкови такве интервенције биће посебно фактурисани Кориснику, сходно Ценовнику, а према стварно извршеним радовима и утрошеном материјалу, приказаним у радном налогу. Исто правило ће се примењивати и у случају да је кривицом Корисника дошло до оштећења инсталације, постављене од стране Поште у објекту Корисника.

Корисник сноси трошкове изласка на терен стручне екипе Поште, под условом да је, у циљу примопредаје предметног дела дистрибутивне мреже, поменута екипа, сагласно постигнутом договору са Корисником, већ једном излазила на лице места необављена посла.

#### **Члан 21.**

Пошта се обавезује да редовно и квалитетно одржава изграђену мрежу КДС-а Поште, на коју је прикључен ТВ уређај (пријемник) Корисника, затим, да организује адекватан надзор над функционисањем исте, као и да Кориснику на прикључном месту обезбеди квалитетан пријем телевизијских програма, све у складу са важећим стандардима из те области.

#### **Члан 22.**

Уколико се Корисник определи за услугу дигиталне кабловске телевизије, Пошта се обавезује да након закључења одговарајућег Уговора и извршеног прикључења из члана 18. Општих услова, обезбеди Кориснику дистрибуцију основног аналогног и дигиталног пакета телевизијских програма за уговорен број КДС прикључака и дигиталних пријемника (СА модул/Set Top Box- STB уређај и сл.).

Кориснику се може омогућити конекција највише 3 (три) дигитална пријемника на 1 (један) КДС прикључак. Праћење телевизијских програма у дигиталном формату се обезбеђује самосталним повезивањем дигиталног пријемника на 1 (један) ТВ уређај Корисника.

Корисник може иницијално изабрати коришћење услуге једног или више пакета додатних дигиталних ТВ канала, односно Pay TV пакета, дефинисаних Ценовником, или то учинити накнадно, током пружања услуге кабловске телевизије, о чему ће бити закључен одговарајући анекс Уговора. Ценовником је утврђена месечна накнада за сваки Pay TV пакет, који је у понуди Поште и коју је Корисник дужан истој уредно исплаћивати, на начин дефинисан одредбом члана 51. Општих услова.

#### **Члан 23.**

Пошта је дужна да Кориснику у циљу пружања услуге дигиталне кабловске телевизије, преда на коришћење уговорени број дигиталних пријемника и о томе сачини одговарајућу потврду (реверс), коју потписује Корисник, чиме иста постаје саставни део закљученог Уговора. Одредбе чл. 14.-17. Општих услова сходно се примењују на комплетну наведену опрему.

Ценовником је детерминисан износ једнократне накнаде за коришћење дигиталног пријемника, коју



је Корисник дужан да исплати Пошти одједном у целости.

#### Члан 24.

Корисник је дужан да ради успоставе и пружања услуге кабловске телевизије:

- омогући Пошти несметано извођење свих неопходних радова у циљу прикључења предметног објекта на мрежу КДС-а Поште, који, поред осталог, обухватају и изградњу разводне мреже унутар самог објекта за уговорени број КДС прикључака,

- КДС прикључак користи наменски, искључиво за своје и потребе чланова свог породичног домаћинства и у оквиру свог објекта, на начин и под условима утврђеним Уговором,

- према мрежи КДС-а Поште поступа са пажњом доброг домаћина, односно доброг привредника, не врши, нити дозволи трећим лицима неовлашћено вршење интервенција на опреми, уређајима и инсталацијама предметне мреже, као и да сваку промену уочену на истој без одлагања пријави надлежној служби Поште,

- омогући наменску контролу уговореног броја КДС прикључака унутар објекта,

- омогући Пошти обављање свих неопходних интервенција на свом делу мреже КДС-а, опреми, уређајима и инсталацији и

- исплати Пошти одједном у целости Ценовником утврђену једнократну накнаду за прикључење предметног објекта на мрежу КДС-а Поште.

#### Члан 25.

Корисник сноси трошкове у циљу израде инсталација у објекту у коме се истом пружа услуга кабловске телевизије (код стамбених зграда са више стамбених јединица), односно трошкове од најближег извода (код индивидуалних стамбених зграда) и исте је дужан да измири у целости, сходно Ценовнику и према стварно извршеним радовима и утрошеном материјалу, приказаним у радном налогу.

Корисник је обавезан да на име коришћења уговорене услуге кабловске телевизије, уредно исплаћује Пошти месечну накнаду, утврђену Ценовником, у зависности од броја уговорених аналогних/ дигиталних прикључака, а на начин прецизно дефинисан одредбом члана 51. Општих услова.

#### Члан 26.

Пошта ће, уз образложење, одбити захтев правног или физичког лица за пружање услуге аналогне/дигиталне кабловске телевизије уколико не постоје сви потребни технички услови за прикључење предметног објекта на мрежу КДС-а Поште.

Пошта задржава право да не прихвати захтев из става 1. овог члана уколико је подносиоцу истог, као Кориснику, раније већ обустављено пружање предметне услуге због неплаћања доспелих месечних накнада.

#### Члан 27.

Уколико се одређено лице самостално и самовољно прикључи на мрежу КДС-а Поште без закљученог Уговора или након што је исти престао да важи, а КДС прикључак демонтиран, Пошта ће одмах по сазнању обавестити о томе надлежне државне органе и сачинити одговарајући записник.

У случају неовлашћеног коришћења ИКТ услуге из става 1. овог члана, предметно лице је дужно да након достављања фактуре и поменутог записника, Пошти благовремено исплати Ценовником утврђени износ једнократне накнаде за прикључење на мрежу КДС-а корисника који се нелегално прикључио на исту, као и да, уколико жели да заснује претплатнички однос, без одлагања приступи закључењу Уговора.

#### Члан 28.

Пошта задржава право да, у складу са пословном политиком и програмском концепцијом, без претходне сагласности Корисника, врши измену укупног садржаја уговорене услуге кабловске телевизије, и то како у погледу броја телевизијских канала, тако и у погледу распореда истих и програмске шеме, коју

дистрибуира према Кориснику, уз обавезу да истог о томе на одговарајући начин информише, сагласно одредби члана 81. став 2. Општих услова.

#### **Члан 29.**

Телевизијски канали, који чине садржај уговореног пакета ТВ програма су заштићени ауторским и другим сродним правима, тако да је забрањено свако снимање, објављивање, умножавање или на други начин искоришћавање наведених програма у било коју сврху, осим за личну кућну употребу од стране Корисника. Такође, недопуштено је да Корисник врши дистрибуирање ТВ садржаја у отвореном или затвореном простору, доступном за публику.

Корисник се обавезује да ни на који начин, директно, индиректно или у комерцијалне сврхе не искоришћава ТВ програме, обухваћене уговореним ИКТ пакетом, а нарочито да не продаје или дистрибуира сигнал предметних ТВ канала. У супротном, Пошта задржава право да, сходно одредбама чл. 6.- 9. Општих услова, једнострано раскине Уговор и од Корисника захтева накнаду причињене штете.

#### **Интернет услуге**

#### **Члан 30.**

Корисник се приликом закључења Уговора, у циљу коришћења Интернет услуге, самостално одређује за одређени Интернет пакет, који жели да користи, с тим што исти задржава право да у току пружања уговорене услуге, уколико за то постоје техничке могућности, иницијални пакет замени другим пакетом, све у складу са понудом ИКТ услуга Поште, дефинисаном у Ценовнику.

Корисник је обавезан да на име коришћења уговорене Интернет услуге, уредно исплаћује Пошти месечну накнаду, утврђену Ценовником, а на начин прецизно дефинисан одредбом члана 51. Општих услова.

#### **Члан 31.**

Пошта је дужна да Кориснику Интернет услуге достави сву неопходну комуникациону опрему, која је већ конфигурирана, а све у циљу повезивања терминалне опреме Корисника са опремом Поште, осим уколико изричито Уговором није другачије утврђено.

Пошта може, уколико постоје све неопходне претпоставке, на захтев Корисника, информисати истог о техничким параметрима, које је неопходно подесити на Корисничкој терминалној опреми пре повезивања исте са опремом Поште.

На страни Корисника морају бити испуњени сви технички услови за коришћење уговореног пакета Интернет услуге.

#### **Члан 32.**

Пошта се обавезује да, након закључења Уговора у циљу коришћења услуге ADSL/ кабловског Интернета, уколико постоје сви неопходни локацијски технички услови, преда Кориснику на привремено коришћење уговорени број ADSL/кабловских модема и о томе сачини одговарајућу потврд (реверс), коју потписује Корисник, чиме иста постаје саставни део Уговора. Одредбе чл. 14.-17. Општих услова сходно се примењују на комплетну наведену опрему.

ADSL је асиметрична дигитална претплатничка линија, која омогућава Кориснику сталан приступ Интернету преко већ постојеће телефонске линије, а без заузећа исте, док се услуга кабловског Интернета реализује преко КДС прикључка, чиме се обезбеђује ефикасан и сталан приступ Интернету, путем већ постојеће КДС инфраструктуре.

#### **Члан 33.**

Код пружања Интернет услуге – „СИ-сигуран Интернет“, Пошта се обавезује:

- да посебно овлашћеном лицу, запосленом код Корисника, као послодавца (у даљем тексту: Носилац сертификата), изда квалификовани електронски сертификат, на картици са читачем,

- да са Носиоцем сертификата закључи одговарајући појединачни уговор,
- да Кориснику преда одређен опсег јавних адреса,
- да чува у тајности податке о Носиоцу сертификата и
- да одмах по пријему званичног обавештења о престанку радног односа Носиоца сертификата код Корисника, изврши опозив датог сертификата.

Коришћење поменутог сертификата се уговара на рок од 12 (дванаест) месеци, док максимални период важења истог износи 5 (пет) година.

Корисник је дужан да приликом закључења Уговора у циљу пружања услуге из става 1. овог члана, Пошти преда попуњену табелу са подацима о Носиоцу сертификата, као и копију идентификационог документа истог, која садрже податке на основу којих се издају сертификати ове врсте. Табела уједно представља доказ да је Носилац сертификата овлашћен од стране Корисника за добијање сертификата. Наведена документа чине саставни део Уговора.

#### Члан 34.

Код пружања Интернет услуге – VPN (виртуелне приватне мреже), Пошта се обавезује: да Кориснику, путем рачунарске мреже, омогући размену података између централне локације (објект Корисника) и приступних тачака, коришћењем телекомуникационе мреже Поште и уз примену техника и метода VPN услуге. Списак свих приступних тачака, са неопходним подацима, као и технологија повезивања локација са приступним тачкама Поште, морају бити дефинисани у посебном прилогу, који представља саставни део Уговора.

Приликом пружања Интернет услуге „Профи сервер“, Пошта је дужна да Кориснику омогући коришћење предметне услуге која подразумева смештај рачунарске и комуникационе опреме у одговарајућим просторијама Поште.

#### Члан 35.

Приликом пружања Интернет услуга, Пошта:

- не гарантује Кориснику да датотеке снимљене са Интернета не садрже неки од компјутерских вируса („тројанци“, worms, rootkits, spyware, bots, backdoors и сл.) или елементе других малициозних софтвера, који манифестују инфективне или деструктивне особине, нити је одговорна за тако причињену евентуалну штету Кориснику,
- не одговара за повреду права на приватност и сигурност Корисника, коју преко Интернета учини треће лице,
- не гарантује сигурност и тачност информација, које Корисник размењује са осталим корисницима Интернета,
- не одговара за штету, причињену Кориснику или трећем лицу услед повреде обавезе Корисника на чување тајности података о свом корисничком налогу и
- не одговара за техничке сметње које могу настати уколико Корисник не прихвати одређене стручне препоруке и инструкције Поште.

#### ***Интернет (IP) телефонија („VoIP“)***

#### Члан 36.

Пошта се обавезује да након закључења Уговора у циљу коришћења услуге Интернет (IP) телефоније („VoIP“), уколико постоје сви неопходни локацијски технички услови, преда Кориснику на привремено коришћење одговарајући уређај (модем и сл.), са пратећом опремом и да о томе сачини потврду (реверс), коју потписује Корисник, чиме иста постаје саставни део Уговора. Одредбе чл. 14.-17. Општих услова сходно се примењују на комплетну наведену опрему.

Под услугом Интернет (IP) телефоније („VoIP“) подразумева се коришћење електронских комуникационих услуга у јавној фиксној комуникационој мрежи Поште (у даљем тексту: ЈФК мрежа Поште).

Предуслов за коришћење услуге из става 2. овог члана је прикључење на мрежу КДС-а Поште, што значи да се поменута услуга Кориснику може пружати само уз истовремену дистрибуцију уговореног пакета телевизијских програма. Поред КДС прикључка, који мора испуњавати техничке услове за Интернет, потребно је да Корисник поседује и исправан телефонски апарат.

Корисник је обавезан да на име коришћења уговорене услуге Интернет (IP) телефоније, уредно исплаћује Пошти месечну накнаду, утврђену Ценовником, у свему на начин прецизно дефинисан одредбом члана 51. Општих услова.

### Члан 37.

Пошта обезбеђује вођење и ажурирање јавног телефонског именика Корисника, у који се уносе подаци о имену, презимену, адреси становања и претплатничком телефонском броју Корисника и који је доступан на Интернет страници: [www.postanet.rs](http://www.postanet.rs). Пошта је дужна да на писани захтев Корисника, без плаћања накнаде, у примереном року изврши упис, промену и брисање података о Кориснику у наведеном именику.

Приликом закључења одговарајућег Уговора, Корисник одлучује да ли ће се његови лични подаци и ТФ број унети у именик из става 1. овог члана. Свој пристанак о томе, Корисник може повући у свако време, писаним путем, након чега је Пошта дужна да предметне податке Корисника избрише из јавног телефонског именика.

Пошта обезбеђује, у складу са законом, тајност личних података Корисника, тајност садржине и других података о оствареном саобраћају, као и тајност података о локацији у оквиру ЈФК мреже Поште.

### Члан 38.

Пошта омогућава преносивост телефонског броја, што подразумева да одређено правно или физичко лице може променити оператора и постати Корисник услуге, дефинисане у члану 36. Општих услова, уз задржавање постојећег ТФ броја.

Лице који жели да изврши пренос телефонског броја обавезно је да Пошти, као примаоцу броја, достави одговарајући писани захтев за пренос ТФ броја (у даљем тексту: Захтев за пренос), уз обавезно презентирање личне карте на увид. Поднети Захтев за пренос се истовремено сматра и захтевом за раскид претплатничког односа код дотадашњег оператора, као даваоца ТФ броја. Даном извршеног преноса у ЈФК мрежи Поште и активацијом предметне услуге, подносилац Захтева за пренос постаје Корисник услуге из члана 36. Општих услова.

По добијању потврде о започетом поступку преноса броја од стране централне базе података, Пошта, као прималац броја, прослеђује Захтев за пренос оператору, као даваоцу броја, који је дужан да у року од 3 (три) радна дана од дана када је примио исти, провери да ли су испуњени услови за предметни пренос и о томе обавести Пошту, као примаоца броја и централну базу података.

Оператор, као давалац ТФ броја, није обавезан да омогући пренос из става 1. овог члана, уколико Захтев за пренос садржи неке од формалних недостатака, утврђених у члану 10. важећег Правилника о преносивости броја у јавним телефонским мрежама на фиксној локацији (у даљем тексту: Правилник), донетог од стране Регулаторне агенције за електронске комуникације и поштанске услуге (РАТЕЛ). У том случају поменути оператор ће упутити подносиоцу Захтева за пренос писано обавештење, са прецизним образложењем и упутством да отклони разлоге због којих предметни пренос није могуће реализовати.

### Члан 39.

Уколико не постоје никакве техничке сметње, пренос ТФ броја из члана 38. Општих услова, изврши ће се у року од 3 (три) радних дана од дана када је оператор, као давалац броја, прихватио предметни пренос, осим ако накнадно не буду утврђени разлози немогућности или кашњења предметног преноса, о чијем постојању Пошта, као прималац броја, није знала, нити морала знати у моменту примања конкретног Захтева за пренос. Налог за пренос броја извршава се на дан који је назначен у Захтеву за пренос, док временски период у којем пренесени ТФ број није у функцији услед спровођења техничких радњи, не може бити дужи од 3 (три) сата.

Кориснику коме је извршен пренос ТФ броја не може се одобрити поновни пренос истог броја у периоду краћем од 6 (шест) месеци од дана кад је предметни пренос извршен. У случају да се затражени број не може пренети, оператор, као давалац ТФ броја, ће о разлозима одбијања преноса истог обавестити централну базу података, Пошту, као примаоца броја и Корисника у року од 3 (три) радна дана од дана пријема Захтева за пренос.

Корисник је дужан да благовремено измири своје обавезе према оператору, као даваоцу ТФ броја. У супротном, истом ће се суспендовати коришћење броја на 30 (тридесет) дана. Уколико не измири

предметне обавезе у току трајања наведене суспензије, телефонски број ће се искључити трајно и бити одмах враћен матичном оператору.

На све остале односе између Поште и Корисника, које су везане за услугу преносивости телефонског броја, примењују се одговарајуће одредбе Правилника.

#### Члан 40.

Уколико се не врши пренос постојећег телефонског броја, описан у чл. 38. и 39. Општих услова, Пошта ће у циљу пружања услуге Интернет (IP) телефоније, одредити број, који ће према расположивом плану нумерације доделити Кориснику.

Пошта задржава право да:

- без сагласности Корисника додељени ТФ број измени, уз обавезу да претходно, најкасније 15 (петнаест) дана пре планиране промене, истог о томе обавести и

- да по престанку важења Уговора, телефонски број, који је био додељен бившем Кориснику, додели другом, новом Кориснику.

Пошта може на захтев Корисника изменити додељени ТФ број, уз обавезу плаћања једнократне накнаде од стране Корисника, утврђене Ценовником.

Корисник има могућност бесплатног позивања телефонских бројева за приступ службама за хитне интервенције у Републици Србији, као и корисничком сервису Поште.

#### Члан 41.

Закључењем једног Уговора Корисник може добити на коришћење највише 2 (две) телефонске линије, односно једну основну и на основу посебног писаног захтева, једну додатну телефонску линију, све према условима из Ценовника.

Пошта ће Кориснику омогућити:

- искључивање идентификације долазних позива (укључујући и међународне долазне позиве), на једноставан начин и без накнаде за разумно коришћење ове могућности и

- искључивање приказивања идентификације успостављене линије позиваоцу, на једноставан начин и без накнаде (укључујући и међународне долазне позиве).

Одредба става 2. овог члана се не односи на позиве који се упућују службама за хитне интервенције и исте Пошта може привремено суспендовати, уколико је то неопходно ради откривања и спречавања злонамерних или узнемиравајућих позива.

#### Члан 42.

Уколико Корисник у писаном облику пријави и опише начин, садржину, оквирни датум и време злонамерног или узнемиравајућег телефонског позива, Пошта је дужна да забележи и сачува податке о идентификацији тог долазног позива, датуму и времену истог или покушају позивања. У случају да утврди да је злонамерни или узнемиравајући позив упућен са броја другог Корисника, Пошта ће том Кориснику упутити писано упозорење, односно, у случају поновног узнемиравања, предузети друге одговарајуће мере, ради спречавања даљег узнемиравања, укључујући и искључење корисничког телефонског броја.

Уколико на основу пријаве из става 1. овог члана, утврди да је злонамерни или узнемиравајући позив упућен са претплатничког броја у мрежи другог оператора, Пошта ће истом проследити пријаву о предметном узнемиравању, како би тај оператор свом кориснику упутио упозорење и предузео друге потребне мере ради спречавања даљег узнемиравања.

Пошта ће сарађивати са другим операторима ради праћења и откривања позива из ст. 1. и 2. овог члана, а нарочито ради размене података и поступања по прослеђеним пријавама.

#### Члан 43.

Пошта може привремено обуставити пружање услуге Интернет (IP) телефоније („VoIP“), односно искључити телефонски број Кориснику:

- уколико постоје конкретне околности које реално указују да опрема Корисника омета рад јавне

фиксне комуникационе мреже Поште или несметано коришћење ИКТ опреме других Корисника или  
- уколико је то неопходно због отклањања техничког квара или обављања других неопходних радова на ЈФК мрежи Поште.

### **Интегрисане ИКТ услуге**

#### **Члан 44.**

Одредбе Општих услова, које се односе на појединачне услуге кабловске телевизије, Интернета и Интернет (IP) телефоније, сходно се примењују и на интегрисане ИКТ услуге, које Пошта, у оквиру своје понуде, пружа Корисницима.

Под интегрисаном ИКТ услугом се подразумева коришћење обједињене услуге аналогне или дигиталне кабловске телевизије, ADSL или кабловског Интернета и Интернет (IP) телефоније – тзв. „Пошта НЕТ пакети“, а на основу закљученог јединственог Уговора.

### **Недозвољено понашање Корисника**

#### **Члан 45.**

Понашање Корисника сматраће се недозвољеним уколико је у супротности са императивним прописима Републике Србије и правилима међународног права у овој области, или усвојеним конвенцијама и препорукама, које се односе на коришћење Интернета, рачунара и рачунарских мрежа.

Понашање Корисника сматраће се недозвољеним, нарочито, уколико се њиме врши:

- кривично дело, привредни преступ или прекршај,
- повреда ауторског права, права индустријске и интелектуалне својине или личних права грађана,
- повреда уговора, конвенција и препорука у области телекомуникационог права, као и кодекса понашања на Интернету и
- дело нелојалне конкуренције, повреда добрих пословних обичаја и правила о заштити права потрошача.

#### **Члан 46.**

Понашања на Интернету, која се према општеприхваћеном кодексу сматрају недозвољеним, између осталих, су и:

- угрожавање несметаног рада и функционалности ИКТ мреже,
- узнемиравање или проузроковање сметњи другим Корисницима,
- нарушавање приватности других Корисника,
- неовлашћена промена задате IP адресе или адресе MAC модема,
- коришћење уговорене услуге у циљу неовлашћеног приступа информацијама или остваривања контроле над другим системима (ресурсима) на локалној мрежи и Интернету,
- дистрибуција незатражених е-mail порука, вируса и других штетних садржаја, као и слање петиција, добротворних захтева, ланчаних писама, рекламног материјала за производе и услуге, осим на места предвиђена за такав вид оглашавања или
- друге преварне радње или злоупотребе које могу нанети штету другом Кориснику, Пошти или трећим лицима.

#### **Члан 47.**

Поступак Корисника Интернет (IP) телефоније („VoIP“), сматраће се злоупотребом или недозвољеним понашањем, уколико је у супротности са позитивним прописима или добрим пословним обичајима, а нарочито:

- ако се претплатнички телефонски број користи за генерисање саобраћаја који није обухваћен одредбама Уговора и Општих услова, укључујући и случајеве када се међународни саобраћај ЈФК мреже Поште (долазни и одлазни) приказује као национални саобраћај генерисан од стране Корисника,
- уколико Корисник или друго лице са претплатничког телефонског броја Корисника и након

опомене Поште настави са узнемиравањем других Корисника или трећих лица или  
- у случају коришћења опреме (модем, телефонски апарат и сл.), која је некомпатибилна са јавном комуникационом мрежом Поште и омета несметан рад исте.

#### **Члан 48.**

Уколико оцени да се Корисник приликом коришћења уговорене ИКТ услуге понашао на неки од начина, описаних у чл. 45.- 47. Општих услова, Пошта ће истог најпре уредно писаним путем или електронском поштом, упозорити да одмах престане са таквим понашањем. У случају да Корисник то не учини, Пошта може технички онемогући одређени ИКТ саобраћај и привремено обустави пружање уговорене услуге истом, а као крајњу меру и једнострано раскинути Уговор, уз све последице предвиђене чл. 7. - 10. Општих услова.

У случају, описаном у члану 47. став 1. алинеја друга, Пошта задржава право да одмах, без претходне најаве, Кориснику искључи претплатнички телефонски број, на временски период од најмање 15 (петнаест) дана од дана искључења..

Искључиву кривичну, грађанско-правну и сваку другу одговорност пред надлежним државним органима за своје недозвољено понашање сноси Корисник.

#### **Члан 49.**

Корисник је одговоран за сваку материјалну (стварну) и нематеријалну штету (нарушавање угледа фирме код других корисника и сл.), коју проузрокује Пошти својим недозвољеним понашањем и дужан је да исту у разумном року накнади у целости. У супротном, Пошта ће заштиту свијих права по овом основу затражити пред надлежним судом, подношењем одговарајуће тужбе против Корисника.

#### **Накнаде и средства обезбеђења**

#### **Члан 50.**

Корисник је дужан да на име накнаде за коришћење уговорене ИКТ услуге уредно плаћа Пошти одређени новчани износ, утврђен Ценовником.

У зависности од врсте ИКТ услуга и минималног периода важења Уговора, Ценовником су прецизно предвиђене једнократне, месечне и годишње накнаде, које се односе на заснивање претплатничког односа, прикључење на мрежу КДС-а, коришћење дигиталног пријемника, Pay TV пакета, Интернет услуга, Интернет (IP) телефоније, као и на закуп оптичких влакана, простора на серверу, фиксног банера и Интернет протока у оквиру Wi-Fi зоне, регистрацију Интернет домена, мировање услуге и сл.

Закључењем Уговора Корисник потврђује да је упознат у целости и сагласан са Ценовником, који је јавно доступан на Интернет страници: [www.postanet.rs.](http://www.postanet.rs), као и у пословним просторијама у којима Пошта врши продају својих ИКТ услуга.

#### **Члан 51.**

Пошта је дужна да Кориснику редовно испоставља до сваког 10. у месецу за претходни месец, фактуру у папирној форми, у којој ће бити исказана месечна накнада за коришћење уговорене ИКТ услуге, док се Корисник обавезује да исту у целости редовно уплаћује на назначени текући рачун Поште, најкасније до сваког 20. у месецу. Поменута фактура се, по правилу, доставља Кориснику на адресу означену у уводном делу Уговора или на контакт адресу, коју је сам Корисник изричито одредио као локацију за пријем поште.

Обрачунски период за пружање уговорене ИКТ услуге је календарски месец током којег је настало задужење Корисника.

Пошта задржава право промене динамике издавања и плаћања фактура, сагласно позитивним прописима, који регулишу ову материју.

**Члан 52.**

Корисник се обавезује да сваку уговорену једнократну или годишњу накнаду, као и трошкове у циљу израде инсталација из члана 25. Општих услова, Пошти исплати одједном у целости, на начин дефинисан у члану 51 став 1. Општих услова, осим уколико изричито Уговором није другачије утврђено.

Уколико је Уговор закључен у току трајања првог обрачунског периода, у смислу члана 51. став 2. Општих услова, месечна накнада ће се обрачунати од дана почетка пружања уговорене ИКТ услуге, па до истека поменутог периода, сразмерно броју дана током којих је иста коришћена, а у складу са Ценовником.

Уколико Корисник откаже Уговор пре истека последњег дана календарског месеца у коме му је пружана уговорена ИКТ услуга, месечна накнада ће се обрачунати сразмерно броју дана током којих је иста коришћена. У случају да Корисник који је отказао Уговор, има заостали, доспели дуг према Пошти, истом ће, у складу са законом, бити упућено писано упозорење, у циљу исплате предметног дуга.

**Члан 53.**

Уколико Корисник 5 (пет) дана пре утврђеног дана доспелости обавезе плаћања месечне накнаде из члана 51. став 1. Општих услова не буде уредно обавештен о новчаној висини поменуте уговорне обавезе (на пр. недостављање фактуре), исти је дужан да се без одлагања обрати Пошти ради добијања релевантних информација о износу дуга и инструкција у циљу благовремене исплате истог.

**Члан 54.**

Уколико Корисник уговорену обавезу плаћања месечне накнаде не измири у року од 2 (два) месеца од дана доспелости исте, Пошта ће, у складу са Законом, писаним путем упозорити Корисника и позвати га да заостале новчане обавезе измири у року од 30 (тридесет) дана од дана достављања упозорења (опомене).

У случају да Корисник не поступи у складу са упозорењем из става 1. овог члана, Пошта задржава право да једнострано раскине Уговор, обустави даље пружање уговорене ИКТ услуге и да заштиту својих права по овом основу затражи покретањем одговарајућег поступка извршења.

Уколико Корисник, који је након обустављања пружања уговорене ИКТ услуге измирио предметни дуг Пошти, захтева обнављање пружања исте, Пошта је дужна поступити по поменутом захтеву, уз обавезу Корисника да исплати одговарајућу једнократну накнаду утврђену Ценовником.

**Члан 55.**

Код пружања Интернет услуге „Профи плус“ Корисник се обавезује да, као средство обезбеђења извршења новчаних обавеза преузетих Уговором, при закључењу истог, преда Пошти 2 (две) сопствене соло менице са попуњеним меничним овлашћењима и фотокопијом картона депонованих потписа код банке.

Уколико Корисник не измири доспелу уговорену месечну накнаду ни након упозорења, Пошта задржава право да, у складу са Уговором, реализује меницу из става 1. овог члана и то у висини износа доспеле, а неисплаћене накнаде.

Права и обавезе Поште и Корисника, дефинисане у ст. 1. и 2. овог члана, сходно се примењују и код конституисања уговорног односа у циљу пружања Интернет услуге – VPN (виртуелне приватне мреже).

Корисник је дужан да у року од 30 (тридесет) дана од дана престанка важења Уговора, преузме сва депонована средства обезбеђења из става 1. овог члана. У супротном, Пошта задржава право да иста комисијски уништи, уз сачињавање записника о томе, који мора бити датиран, потписан од стране свих чланова комисије и оверен службеним печатом.

**Комерцијални попуст и посебне погодности****Члан 56.**

Одређеним категоријама Корисника, у зависности од врсте уговорене ИКТ услуге, Пошта може одобрити комерцијални попуст на цену исте, у свему на начин и у висини прецизно утврђеној важећом



Одлуком о условима и поступку остваривања права на комерцијални попуст и посебне погодности за коришћење Интернет и КДС услуга (у даљем тексту: Одлука о попустима). Уколико писани захтев Корисника за одобрење поменутог попуста буде позитивно решен, одлука о томе, донета од стране Поште, представљаће саставни део закљученог Уговора.

Право на комерцијални попуст из става 1. овог члана одобрава се на период од годину дана од дана ступања на снагу појединачне одлуке о одобравању истог и по истеку тог рока може се продужити на наредни период од годину дана, под условима, дефинисаним Одлуком о попустима.

Одлука о попустима је као интерни акт Поште, објављена на Интернет страници: [www.postanet.rs](http://www.postanet.rs).

#### **Члан 57.**

Правно лице, као Корисник Интернет услуге „Профи плус“, може остварити посебне погодности у виду увећања без накнаде брзине приступа Интернету, у зависности од минималног периода на који је закључен Уговор, а у складу са одговарајућим одредбама Одлуке о попустима.

Посебне погодности из става 1. овог члана трају до истека минималног периода важења Уговора и по истеку тог рока примена истих може се обновити, уколико Корисник закључењем одговарајућег анекса Уговора продужи са коришћењем предметне услуге на наредни период од 12, 24 или 36 месеци.

#### **Члан 58.**

Корисник, који закључи Уговор у промотивном периоду, у циљу пружања промо ИКТ услуге, не може остварити право на комерцијални попуст из члана 56. Општих услова и то до истека минималног периода важења Уговора – код уговора на одређено време, односно, код уговора на неодређено време – за све време трајања уговорених промотивних погодности (бенефиција).

#### **Мировање ИКТ услуге**

#### **Члан 59.**

Корисник, који је закључио Уговор на неодређено време или коме је предметни уговорни однос аутоматски продужен на неодређено време, под условима утврђеним чланом 12. став 1. Општих услова, може поднети писани захтев за мировање уговорене ИКТ услуге и то на 30 (тридесет), 60 (шездесет) или 90 (деведесет) дана. Поменути захтев не мора бити образложен, али мора садржати основне податке о Кориснику и Уговору, као и тражени период мировања уговорене услуге, са означеним датумом отпочињања коришћења истог.

Корисник је дужан да захтев из става 1. овог члана поднесе Пошти најкасније 7 (седам) дана пре почетка коришћења услуге мировања.

Уколико су испуњени сви предвиђени услови, Пошта ће, сагласно захтеву Корисника, привремено обуставити пружање уговорене ИКТ услуге у одређеном (траженом) року, у току ког периода ће Корисник, на име месечне накнаде за коришћење исте, плаћати само износ, утврђен Ценовником за случај мировања уговорене услуге.

#### **Члан 60.**

Кориснику се може одобрити мировање уговорене ИКТ услуге искључиво у току пружања следећих услуга:

- аналогна и дигитална кабловска телевизија,
- ADSL и кабловски Интернет и
- интегрисане услуге аналогне/дигиталне кабловске телевизије, ADSL/кабловског Интернета и Интернет (IP) телефоније – „Пошта НЕТ пакети“.

#### **Члан 61.**

Услуга мировања из члана 59. Општих услова може се користити само једном у току једне календарске године, с тим што, уколико укупно одобрени број дана мировања прелази у другу календарску

годину, мировање се рачуна за годину у којој је започето.

Услуга мировања се не може користити у току прва 3 (три) месеца коришћења уговорене ИКТ услуге.

### **Ограничење одговорности Поште**

#### **Члан 62.**

Пошта не одговара:

- за загушења, кашњења или грешке у функционисању делова ИКТ инфраструктуре на које објективно не може утицати (промена или прекид у дистрибуцији ИКТ услуге услед административне или судске одлуке, односно примене закона, која се односи на Пошту и сл.),
- за неизвршавање својих уговорних обавеза и евентуалну штету, која произилази из случајева више силе (земљотрес, поплава, мећава, олуја и сл.) или других догађаја, чије дејство Пошта објективно није могла предвидети, избећи или отклонити (рат, ванредно стање, тероризам, штрајк, ембарго, акти државних органа, саботажа, нестанка електричне енергије и сл.),
- за материјалну или нематеријалну штету коју Корисник својим недозвољеним понашањем из чл. 45.- 47. Општих услова проузрокује другом Кориснику или трећем лицу,
- за привремени прекид везе, односно ИКТ сигнала, уколико исти наступи као последица радова на инфраструктурној мрежи Поште, а о којима је Корисник на одговарајући начин благовремено унапред обавештен,
- за техничке сметње које настану услед неприхватања препорука (инструкција) Поште од стране Корисника или услед коришћења неадекватне ИКТ опреме, односно погрешног инсталирања, неовлашћеног сервиса или неправилне употребе исте од стране Корисника,
- за евентуалну штету причињену Кориснику у случају привременог/повременог преоптерећења дела ИКТ мреже, због непланираног повећања обима саобраћаја и
- за губитак и неовлашћен приступ подацима Корисника, учињен од стране трећих лица, као ни за штету на ИКТ уређајима Корисника, насталу услед компјутерских вируса и сл., до којих дође након прикључења Корисника на мрежу КДС-а Поште или услед коришћења ИКТ опреме супротно техничком упутству произвођача.

#### **Члан 63.**

Пошта не одговара за стварну штету и измаклу добит коју Корисник или треће лице претрпи услед:

- промене позивног телефонског броја,
- промене телефонског броја Корисника,
- смањеног квалитета саобраћаја проузрокованог спољном интерференцијом (узајамним утицајем радио, акустичних и др. таласа), атмосферским приликама, физичким препрекама или другим разлозима, који су изван утицаја Поште,
- неовлашћеног коришћења претплатничког ТФ броја, додељеног Кориснику или
- непокривености неког подручја јавном комуникационом мрежом, повремених прекида у раду исте или дејства више силе.

### **Међусобна комуникација Поште и Корисника**

#### **Члан 64.**

Пошта је дужна да Кориснику Интернет услуге доставља релевантне информације општег карактера, које су од значаја за коришћење ИКТ услуга, као и информације, које се односе на реализацију Уговора и то на следећи начин:

- истицањем обавештења на Интернет страници: [www.postanet.rs](http://www.postanet.rs) и/или
- прослеђивањем обавештења путем електронске поште на адресу Корисника.

Корисник је у обавези да прати информације, објављене на Интернет страници из става 1. овог члана. Сматраће се да је исти уредно упознат са садржајем обавештења Поште првог радног дана након објављивања истог.

**Члан 65.**

Појединачне информације, као одговор на захтев Корисника или по питањима која се односе на одређеног Корисника, Пошта је дужна истом достављати на следећи начин:

- усменим путем помоћу фиксног/мобилног телефонског апарата,
- прослеђивањем обавештења путем електронске поште на адресу Корисника и/или
- писаним путем, упућивањем дописа на адресу Корисника, означену у уводном делу Уговора или на контакт адресу, коју је сам Корисник изричито одредио као локацију за пријем поште.

**Члан 66.**

Корисник врши комуникацију са Поштом на један од следећих начина:

- телефоном, на бројеве 0800/201-200 и 011/3641-999 или факсом: на број 011/3641-404,
- прослеђивањем обавештења путем електронске поште на адресе: *korisnik@ptt.rs* или *reklamacije@ptt.rs*,
- попуњавањем упита на Интернет страници: [www.postanet.rs](http://www.postanet.rs) и
- дописом на адресу: Јавно предузеће „Пошта Србије“, Радна јединица „Пошта НЕТ“, 11000 Београд, Улица Катигева број 14-18, ПАК 111515.

У случају промене идентификационих или контакт података Корисника, исти је дужан да о томе обавести Пошту у року од 10 (десет) дана од дана извршене промене. У супротном, сматраће се да су све информације, прослеђене коришћењем постојећих контакт података, уредно достављене Кориснику.

**Приступни параметри****Члан 67.**

Пошта ће приликом закључења Уговора, у зависности од врсте уговорене ИКТ услуге, доделити Кориснику на привремено коришћење одређене приступне параметре (Корисничко име, шифру Корисника, адресу електронске поште са шифром и сл.), који су строго персонализовани и које је Корисник дужан да чува у тајности.

Пошта задржава право да све приступне параметре из става 1. овог члана, осим шифре Корисника и Корисничког имена, мења без сагласности Корисника, али само уколико је то неопходно ради несметаног коришћења уговорене ИКТ услуге и уз претходно обавештавање Корисника о томе.

Од тренутка активације уговорене услуге сматра се да су све радње, које су спроведене по приступним параметрима, извршене од стране Корисника или уз његову сагласност, тако да је исти у потпуности одговоран за све учињене трошкове и последице проузроковане таквим радњама и дужан је да спречи њихово коришћење од стране неовлашћених лица.

**Приговор (рекламација) Корисника****Члан 68.**

Корисник може поднети Пошти приговор, односно рекламацију:

- на висину износа, утврђеног на име месечне накнаде за пружену услугу и
- на квалитет пружене ИКТ услуге (у даљем тексту: Приговор).

Приговор се подноси искључиво у писаној форми.

Рок за подношење Приговора на висину износа, утврђеног на име накнаде за пружену услугу је 30 (тридесет) дана од дана доспећа фактуре у којој је оспорени износ исказан, док рок за подношење Приговора на квалитет пружене услуге износи 30 (тридесет) дана од дана када је пружена услуга спорног квалитета.

**Члан 69.**

Под квалитетно и у складу са Уговором пруженом ИКТ услугом подразумева се:

- константност, односно непрекидност у коришћењу уговорене ИКТ услуге (континуирана

дистрибуција уговореног пакета телевизијских програма, приступ Интернету, односно ЈФК мрежи Поште, 24 часа дневно и сл.), односно

- одсуство техничких сметњи већег интезитета у пријему ИКТ сигнала (нестандардан квалитет телевизијске слике, лош пријем и неадекватно кашњење говорног сигнала у фиксној телефонији, неодговарајућа брзина преноса Интернет података и сл.).

#### **Члан 70.**

У циљу решавања Приговора, Пошта ће формирати одговарајућу комисију за решавање приговора Корисника, на основу чијег мишљења ће, без одлагања, а најкасније у року од 8 (осам) дана од дана пријема Приговора, писаним или електронским путем, Кориснику бити достављен одговор на исти. Наведени одговор мора да садржи одлуку о прихватању или одбијању Приговора, изјашњење у целости о захтеву Корисника и рок за решавање конкретног проблема, који је предмет Приговора.

Рок за решавање конкретног проблема из става 1. овог члана не може бити дужи од 15 (петнаест) дана од дана пријема Приговора.

#### **Члан 71.**

Корисник, који је поднео Приговор дужан је да Пошти благовремено исплати у целости износ месечне накнаде, приказан у предметној фаktури, а који се односи на спорни период пружања уговорене ИКТ услуге.

Уколико се након спроведеног поступка утврди да је Приговор основан, а Корисник поступио у складу са обавезом из става 1. овог члана, сматраће се да је исти извршио авансну уплату на име месечне накнаде за коришћење уговорене ИКТ услуге у текућем календарском месецу, док ће Пошта, сагласно одредби члана 80. став 1. Општих услова, извршити корекцију износа месечне накнаде за текући месец, која ће бити исказана у наредној фаktури.

#### **Члан 72.**

Уколико се утврди да је Приговор неоснован, а Корисник није исплатио Пошти предметну месечну накнаду, исти је дужан да то учини одмах по пријему одговора на Приговор, а на основу раније испостављене фаktуре. У супротном, Корисник ће сносити све законске последице неизвршавања, односно задоцњења у извршавању обавеза, преузетих Уговором.

#### **Члан 73.**

Поступак пријема и решавања приговора се, у складу са Законом о електронским комуникацијама, Законом о заштити потрошача и другим позитивним прописима, ближе уређује правилником који доноси директор организационог дела Поште који пружа ИКТ услуге, а који се као интерни акт Поште, објављује и на Интернет страници: [www.postanet.rs](http://www.postanet.rs).

#### **Промена ИКТ пакета**

#### **Члан 74.**

Корисник може током читавог периода важења Уговора тражити промену уговореног ИКТ пакета и осталих права и обавеза, дефинисаних поводом пружања одабране ИКТ услуге.

Предуслов за измену елемената Уговора је подношење одговарајућег писаног захтева од стране Корисника (у даљем тексту: Захтев за промену) и постојање правних и техничких могућности за реализацију тражене корекције.

Поред промене услова уговарања (битних елемената Уговора), који се директно или индиректно односе на одабрани ИКТ (КТВ/Интернет/ТФ/интегрисани) пакет, као што су: измена предмета уговорене услуге, активирање додатних сервиса, промена локације коришћења услуге (сеоба услуге) и сл., Корисник може захтевати и евидентирање промене личних података, односно података о правном лицу, регистрацију

контакт података, промене адресе за пријем фактура и сл., што је Пошта дужна да апликацијски спроведе.

#### **Члан 75.**

Захтев за промену мора садржати:

- име и презиме, односно пословно име Корисника,
- основне податке о Уговору (деловодни/претплатнички број, датум, предмет и сл.),
- прецизно означавање у чему се састоји тражена измена Уговора и
- потпис, односно службени печат Корисника.

Сагласно одредби члана 66. Општих услова, Захтев за промену Корисник доставља Пошти дописом, факсом или као скениран документ, путем електронске поште, а исти може поднети и лично у одговарајућим пословним просторијама Поште (продајно место).

#### **Члан 76.**

Уколико Корисник поднесе Захтев за промену, који се односи на уговорени ИКТ пакет, а у циљу измене предмета услуге и активирања додатних сервиса, све у оквиру понуде ИКТ услуга Поште и сагласно Ценовнику, Пошта је дужна да започне са пружањем новоизабране услуге Кориснику, у року од 15 (петнаест) дана од дана подношења Захтева за промену, под условом да за то постоје неопходне техничке могућности. У супротном, Пошта ће одбити Захтев за промену и обавестити о томе Корисника. До почетка коришћења нове услуге Пошта је дужна да Кориснику омогући коришћење постојеће ИКТ услуге.

Под променом уговореног ИКТ пакета подразумевају се одређене промене у оквиру исте врсте ИКТ услуге, као што је: повећање или смањење брзине преноса података на Интернету, замена једног Рау ТВ пакета другим и сл., под условом да Уговором није другачије утврђено.

Под активирањем додатних сервиса подразумевају се различити захтеви Корисника у циљу обogaћења уговорене ИКТ услуге, као што је: уговарање дигиталног пакета ТВ програма, односно Рау ТВ пакета, закуп фиксне IP адресе, додатног броја КДС прикључака, дигиталних пријемника, ADSL/ кабловских модема, телефонских линија и сл.

У циљу реализације промене из става 1. овог члана, Пошта ће са Корисником закључити одговарајући анекс Уговора.

#### **Члан 77.**

Уколико Корисник, који је закључио Уговор на одређено време поднесе Захтев за промену, у циљу промене локације коришћења ИКТ услуге, Пошта ће након утврђивања постојања техничких услова на траженој локацији, једнострано раскинути постојећи Уговор и са истим Корисником закључити нови, одговарајући Уговор, такође на одређено време, са идентичним минималним периодом важења, који се рачуна од дана почетка пружања услуге на новој локацији. У наведеном случају неће се примењивати одредбе чл. 8 и 9. Општих услова.

Одредба става 1. овог члана сходно се примењује и на Кориснике промо ИКТ услуга, с тим што се истима минимални период важења Уговора, као и време коришћења промотивних погодности, рачуна од дана почетка пружања услуге на првобитној локацији.

Уколико нису испуњени сви неопходни локацијски технички услови, Пошта ће одбити Захтев за промену из става 1. овог члана и обавестити о томе Корисника.

#### **Заједничке одредбе**

#### **Члан 78.**

Пошта је у обавези да у складу са захтевом Корисника и Упутством о закључењу Уговора о пружању ИКТ услуга:

- спроведе све неопходне активности у циљу провере испуњености техничких услова за пружање тражене ИКТ услуге на предметној локацији,
- обавести Корисника о техничким могућностима реализације поднетог захтева, у року од 15

(петнаест) дана од дана пријема истог и

- обавести Корисника о начину на који се може спровести поступак закључења Уговора, уколико несумњиво постоје сви услови за пружање одабране ИКТ услуге.

#### **Члан 79.**

Пошта може привремено обуставити дистрибуцију уговорене ИКТ услуге како би обавила нужне радове на ИКТ инфраструктури, односно мрежи КДС-а Поште, који се предузимају ради отклањања одређених кварова, одржавања, сервисирања, унапређења или проширења постостојећих техничких капацитета, а све у циљу обезбеђења потребног квалитета пружених услуга.

У случају из става 1. овог члана, Пошта је дужна да о предметним радовима уредно обавести Корисника најкасније 2 (два) дана пре отпочињања предметних радова, а на начин предвиђен чл. 64. и 65. Општих услова.

#### **Члан 80.**

У случају прекида у пружању уговорене ИКТ услуге из члана 79. Општих услова, као и у случају других прекида у дистрибуцији ИКТ сигнала до којих дође без кривице Корисника, исти има право на умањење предметне месечне накнаде сразмерно времену прекида и то само уколико је исти трајао непрекидно дуже од 48 часова.

Уколико до искључења, односно прекида комуникационе линије, преко које се пружа уговорена ИКТ услуга, дође услед непажње, немара или неизмирених обавеза Корисника, насталих коришћењем других услуга (на пр. фиксне телефоније), сматраће се да је уговорена ИКТ услуга пружена.

#### **Члан 81.**

Пошта задржава право да, сагласно евентуалним изменама позитивних прописа из области пружања ИКТ услуга, те сходно пословној политици, тржишним условима и расположивим техничким капацитетима, без претходне сагласности Корисника, врши измену комерцијалних и општих услова пружања својих ИКТ услуга, уз обавезу да, сходно Закону, о извршеним променама јавно и благовремено информише Корисника.

Сагласно обавези, дефинисаној у ставу 1. овог члана, Пошта је дужна да у случају измене поменутих услова, на погодан начин обавести о томе Корисника (објављивањем на Интернет страници или ТВ инфо каналу, штампањем брошура на продајним местима или прилога уз месечни рачун, односно путем електронске поште, SMS порука, средстава јавног информисања и сл.).

#### **Члан 82.**

Пошта је дужна да, сагласно позитивним прописима и обавезама, преузетим Уговором:

- обезбеди техничку подршку Кориснику, радним данима од 07-20 часова, а суботом и недељом од 08-20 часова и то путем телефона и е-mail-а, а све у циљу решавања проблема и нејасноћа, које се могу појавити приликом коришћења уговорене ИКТ услуге и

- да прикупља, чува, обрађује и анализира само оне податке о Кориснику односно о оствареном саобраћају, који су неопходни за проверу идентитета Корисника, односно за закључење Уговора, сачињавање и издавање фактура, као и за унапређење ИКТ услуга и уредно извршавање законских обавеза у овој области.

Пошта задржава право да податке о Кориснику употребљава у циљу вођења евиденција, везаних за извршење Уговора или за потребе истраживања тржишта, у мери потребној да се та сврха оствари, као и за спровођење периодичних анкета међу Корисницима о понуди и квалитету пружених ИКТ услуга. Потписивањем Уговора сматра се да је Корисник у свему упознат са сврхом обраде предметних података и сагласан да исте Пошта може користити за наведену намену.

**Члан 83.**

Корисник се обавезује:

- да приликом закључења Уговора наведе комплетне и тачне личне податке-генералије (име и презиме, адреса становања, број ТФ прикључка, контакт телефон и сл.), односно податке о правном лицу (пословно име, седиште, законски заступник, ПИБ, име контакт особе и сл.) и да најкасније у року од 10 (десет) дана од евентуалне промене истих, Пошти достави нове, измењене податке и

- да приликом подношења накнадних захтева Пошти, а у циљу потврде идентитета:

а) саопшти број Уговора или добровољно, ЈМБГ, уколико се захтев доставља телефонским путем,

б) наведе број Уговора или добровољно, ЈМБГ, односно број личне карте и да се потписује на начин као и приликом закључења Уговора, уколико се захтев доставља писаним путем,

в) наведе број Уговора или добровољно, ЈМБГ, односно број личне карте или се електронски потписује, уколико се захтев доставља електронском поштом.

Податке о личности које је физичко лице, као Корисник, пристало да саопшти у циљу означавања истих у уводном делу Уговора, Пошта може користити искључиво у сврху реализације Уговора и исте не сме чинити доступним трећим лицима без претходне писане сагласности Корисника.

**Члан 84.**

Корисник не може уступити Уговор другом Кориснику или трећем лицу, нити преузети права и обавезе из Уговора од другог Корисника, без изричите писане сагласности Поште. Поменути сагласност Пошта може дати само у изузетним ситуацијама, када за такав поступак постоје нарочито оправдане околности.

У случају правне сукцесије, правни следбеник је дужан да, у року од 30 (тридесет) дана од дана спроведене сукцесије, Пошти достави валидне писане доказе о предметном правном следбеништву. У супротном, Пошта задржава право да раскине Уговор, који је закључен са Корисником као правним претходником.

**Прелазне и завршне одредбе****Члан 85.**

Одредбе ових општих услова примењиваће се и на све Кориснике који су започели са коришћењем уговорених ИКТ услуга на основу Уговора, закључених пре дана ступања на снагу ових општих услова.

**Члан 86.**

Даном почетка примене ових општих услова престају да важе Општи услови за пружање ПТТ Интернет и КДС (ИКТ) услуга („Службени ПТТ-гласник, број 853/2013“).

**Члан 87.**

Ови општи услови ступају на снагу осмог дана од дана објављивања у „Службеном ПТТ-гласнику“, а примењују се по истеку 30 (тридесет) дана од дана ступања на снагу.

Ови општи услови објављују се и на Интернет страници Поште: [www.postanet.rs](http://www.postanet.rs).

**БРОЈ: 2015-81099/6**

**Датум: 13. 10. 2015. године**

**ПРЕДСЕДНИК ИЗВРШНОГ ОДБОРА  
ЈАВНОГ ПРЕДУЗЕЋА  
„ПОШТА СРБИЈЕ”, БЕОГРАД  
Милан Кркобабић, дипл. ек., с. р.**

