



Preduzeće za audio i video komunikacije „AVcom“ d.o.o.  
Sedište: 27. marta 36, 11000 Beograd  
Kancelarija: 27. marta 39, 11000 Beograd  
tel: +381 11 3216 700 - 703  
Račun: 205-9620-37  
PIB: 101728369  
Matični br: 17411241  
Šifra delatnosti: 6110

## OPŠTI USLOVI o pružanju usluga AVcom-a

Ovim Opštim uslovima (u daljem tekstu: Opšti uslovi) uređuju se međusobna prava i obaveze između Preduzeća za audio i video komunikacije AVcom d.o.o, Beograd (u daljem tekstu: AVcom ) i Korisnika usluge (u daljem tekstu: Korisnik) u vezi sa pružanjem usluga AVcom-a, a u skladu sa odredbama Zakona o elektronskim komunikacijama.

### UGOVOR

Ugovor između Korisnika i AVcom-a se zaključuje u pisanoj formi na obrascu AVcom-a - Korisnički ugovor. Korisnički ugovor sadrži identifikacione podatke o AVcom-u i Korisniku usluge, kao i detalje usluge i odabranog paketa, datum zaključenja Ugovora i potpise ugovornih strana. Opšti uslovi su sastavni deo ugovora, što podrazumeva da je Korisnik upoznat sa svim uslovima i da je prihvatio sve cene i uslove za njegovo korišćenje.

Prilikom zaključenja Korisničkog ugovora, Korisnik je dužan da stavi na uvid originalni dokument, odnosno ličnu kartu ili drugi zakonom priznati identifikacioni dokument.

Ugovor se smatra zaključenim i stupa na snagu danom potpisivanja obe ugovorne strane.

### OBAVEZE AVCOM-a

AVcom se obavezuje da:

- Korisniku omogućiti korišćenje usluge ukoliko postoje svi neophodni tehnički uslovi i potrebni preduslovi za realizaciju usluge na lokaciji Korisnika;
- svoju mrežu, neophodnu za korišćenje ugovorenih usluga, održava u ispravnom stanju u cilju neometanog korišćenja usluga od strane Korisnika;
- da korisniku obezbedi korišćenje usluge u skladu sa važećim standardima i propisima iz ove oblasti;
- obezbedi kvalitet usluga u skladu sa parametrima kvaliteta objavljenim na web strani [www.avcom.rs/korisnicka\\_zona](http://www.avcom.rs/korisnicka_zona) u delu Privatnost;
- usluge pruža na tehnološki neutralnoj osnovi, kao i da, bez posebne saglasnosti korisnika, promeni tehnologiju preko koje pruža uslugu, pod uslovom da korisniku nastavi pružanje usluge istog ili boljeg kvaliteta, a Korisnik se obavezuje da AVcom-u, kada je to potrebno, omogućiti promenu tehnologije;
- podatke o Korisniku, kao i podatke koji su namenjeni Korisniku čuva i čini ih dostupnim Korisniku za vreme trajanja Ugovora. Izuzetak su podaci koji su namenjeni Korisniku za koje iz tehničkih ili zakonskih razloga AVcom može propisati drugačiji period čuvanja;
- pruži Korisniku sve podatke neophodne za konfigurisanje opreme na strani Korisnika;
- bez odlaganja obavesti Korisnika o problemima koje ustanovi na njegovom korisničkom priključku;
- korisnicima Telefonije obezbedi pristup uslugama službi za hitne intervencije. Pozivi ka takvim službama se ne naplaćuju.

### OBAVEZE KORISNIKA

Korisnik se obavezuje da:

- AVcom-u dostavi kompletne i ispravne lične podatke i da u slučaju promene podatka obavesti istog najkasnije 7 dana od nastanka promene;
- čuva u tajnosti svoje parametre za pristup sistemu za korišćenje usluga koji su navedeni u korisničkom ugovoru. Podatke o svom nalogu Korisnik može da saopšti samo administratoru sistema ili službeniku tehničke podrške lično, i to tek kada se nesumnjivo utvrdi njegov identitet;
- se prilikom instaliranja opreme i korišćenja servisa pridržava uputstava koje je dobio od AVcom-a;
- plaća mesečnu naknadu prema važećem cenovniku;
- smetnje u korišćenju usluga prijavi AVcom u roku od tri dana;
- će javne telekomunikacione usluge koristiti samo za svoje potrebe;
- uvođenje usluge i njegovo korišćenje neće kršiti važeće zakone i propise;

h. ne čini ono što se smatra nedozvoljenim ponašanjem Korisnika navedeno u delu Obustava servisa i raskid ugovora

i. poštuje pozitivno pravne propise i međunaravno pravo u pogledu zaštite autorskih prava i prava industrije svojine. U tom smislu, zabranjeno je svako neovlašćeno snimanje, javno objavljivanje i distribucija programskih sadržaja koji su Korisniku dostupni korišćenjem usluge, kao i svaki drugi oblik iskorišćavanja istih, u bilo koju svrhu osim za ličnu upotrebu. U slučaju da usled ponašanja Korisnika dođe do pokretanja bilo kakvog postupka pred pravosudnim i drugim nadležnim organima, Korisnik je u obavezi da preuzme celokupnu odgovornost za učinjenu povredu autorskih prava i prava industrijske svojine i da nadoknadi AVcom u celokupnu štetu prouzrokovanu u vezi sa tim.

## **TRAJANJE UGOVORA**

Ugovor se može zaključiti na neodređeno ili na određeno vreme sa minimalnim periodom trajanja.

U slučaju zaključenja ugovora na određeno vreme, ukoliko Korisnik ne otkaže obnovu ugovora pisanim putem najkasnije 30 dana pre isteka Ugovora, smatra se da je važenje Ugovora produženo za naredni period za koji je Ugovor potpisan.

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

Zaključivanjem Ugovora za korišćenje usluga AVcom-a i označavanjem ponuđenog polja po izboru Korisnika, Korisnik se opredeljuje za period korišćenja usluge uz pogodnosti definisane navedenom ponudom sa cenovnikom. Korisnik može jednostrano da raskine ugovor o korišćenju usluge pre isteka ugovorenog perioda, u kom slučaju je dužan da, pored dospelih obaveza, plati naknadu na ime štete na osnovu prevremenog raskida ugovora u roku od 7 dana i da vrati kompletnu preuzetu opremu u stanju u kojem je istu i primio. AVcom obračunava iznos naknade na ime pretrpljene štete u visini popusta koji je Korisnik ostvario u okviru date pogodnosti za period korišćenja usluge ili kao zbir preostalih pretplata do kraja ugovorne obaveze u skladu sa pozitivnim pravom. Odredbe o plaćanju obeštećenja na ime pretrpljene štete primenjuju se i u slučaju da AVcom jednostrano raskine ugovor ukoliko Korisnik ne izmiri sve svoje dospеле obaveze u skladu sa navodima iz odeljka Cena servisa i način plaćanja ovih Opštih uslova. Ponovno potpisivanje ugovora je uslovljeno izmirivanjem svih dugovanja nastalih po prethodnim ugovorima.

## **CENA SERVISA I NAČIN PLAĆANJA**

Iznos mesečne naknade za korišćenje usluge plaća se shodno izabranom paketu koji je naznačen u korisničkom ugovoru. Iznos mesečne naknade važi tokom perioda trajanja ugovora, računajući od dana potpisivanja ugovora.

Prilikom zaključenja "pripejd" ugovora, Korisnik uplaćuje iznos mesečne naknade unapred za tekući mesec, kao i iznos jednokratne naknade na ime realizacije usluge. Servis je kontinuiran i Korisnik je u obavezi da za pružene usluge plaća naknadu svakog meseca najkasnije do dana isteka poslednje plaćene mesečne pretplate u skladu sa odredbama Ugovora tokom perioda važenja, bez obzira da li su usluge korišćene.

Prilikom zaključenja "postpejd" ugovora, Korisnik je dužan da plati iznos mesečne naknade po dobijanju računa od strane AVcom-a. Servis je kontinuiran i Korisnik je u obavezi da za pružene usluge plaća naknadu svakog meseca u skladu sa odredbama Ugovora tokom perioda važenja, bez obzira da li su usluge korišćene. Naknada za usluge pružene u prethodnom mesecu dospeva na plaćanje svakog 15. u mesecu, pri čemu je AVcom ovlašćen da na svaki dospeli neizmireni iznos pretplatniku zaračuna zakonsku zateznu kamatu, počev od prvog dana nakon dospeća naloga za uplatu. Korisnik se obavezuje da odmah po isteku uobičajenog perioda za prijem naloga za uplatu mesečne naknade, a najkasnije 10. dana u mesecu, obavesti AVcom o njegovom izostanku za prethodni mesec, zatraži obaveštenje o visini istog i/ili u poslovnici AVcom-a ili preko CallCentra (011-3216700) zatraži duplikat. U svakom slučaju, smatraće se da je korisnik upoznat sa svojim zaduženjima za prethodni mesec najkasnije 10. dana u mesecu, tj, da tog dana nastupaju posledice kao da je račun blagovremeno primio.

Kod usluge Interneta i telefonije presek usluga se vrši prvog dana u mesecu za prethodni mesec.

AVcom će dostavljati Korisniku nalog za uplatu putem pošte, kao instrument plaćanja, kako bi olakšao Korisniku izvršenje njegove obaveze, ali ukoliko Korisnik ne dobije takav nalog, to ga ne oslobađa obaveza plaćanja naknade o roku dospelosti.

AVcom ima pravo da privremeno obustavi pružanje usluge Korisniku u slučaju da Korisnik padne u docnju sa izvršavanjem svojih obaveza prema AVcom -u

Privremena obustava pružanja usluge ne oslobađa Korisnika obaveze plaćanja usluge tokom perioda u kojem je usluga bila privremeno obustavljena po punoj ceni važećeg paketa.

Ukoliko Korisnik ne bude uredno plaćao uslugu duže od 30 dana AVcom ima pravo da trajno obustavi pružanje usluge, otkáže ugovor i Korisnika duži za neizmirene obaveze do isteka ugovora po punoj ceni važećeg paketa u okviru redovne ponude.

Kod usluge telefonije, usled neizmirenja obaveza, Korisniku će biti suspendovani odlazni pozivi, a omogućeni dolazni pozivi, pozivi ka hitnim službama i pozivi ka korisničkom servisu AVcom-a. Ukoliko Korisnik ne plati ni u roku od 30 dana računajući od dana ukidanja odlaznih poziva AVcom zadržava pravo da isključi uslugu telefonije.

AVcom zadržava pravo da jednostrano izmeni iznos mesečne naknade o čemu će blagovremeno, isticanjem obaveštenja na internet stranici [www.avcom.rs](http://www.avcom.rs), obavestiti Korisnika. Saglasno članu 107. Zakona o elektronskim komunikacijama, AVcom će mesec dana unapred obavestiti na pogodan način Korisnika o nameri jednostrane izmene uslova ugovora, kao i o pravu Korisnika na raskid ugovora pre isteka perioda na koji je zaključen, bez obaveze plaćanja troškova u vezi sa raskidom, ako se najavljenim izmenama bitno menjaju uslovi pod kojima je ugovor zaključen na način koji nije na korist Korisnika.

Korisnik je saglasan da prihvata sve nastale promene, ukoliko u roku od 7 dana od postavljanja obaveštenja o promeni ne obavesti AVcom o suprotnom pisanim putem, na mail adresu [office@avcom.rs](mailto:office@avcom.rs) ili na najbližoj poslovnici AVcom-a.

## **INSTALACIJA I KORIŠĆENJE OPREME**

AVcom će pristupiti izvršenju svojih obaveza po potpisivanju Ugovora.

AVcom se obavezuje da će Korisniku omogućiti korišćenje usluge u roku od 15 radnih radnih dana od dana zaključenja Ugovora ukoliko postoje svi neophodni tehnički uslovi na lokaciji Korisnika. U slučaju više sile ili nepredviđenih tehničkih problema rok iz prethodnog stava se produžava do otklanjanja takvog slučaja, a najkasnije do 30 radnih dana. Ukoliko korišćenje usluge ne bude moguće ni nakon tog roka, Korisnik i AVcom zadržavaju pravo otkaza ovog Ugovora, ili zaključenja novog Ugovora pod izmenjenim uslovima, ukoliko obe strane budu saglasne sa tim.

Oprema koju korisnik dobija na korišćenje, odnosno koja se instalira na strani korisnika je vlasništvo AVcom-a (osnovno sredstvo AVcom-a) i Korisnik preuzima staranje i brigu o opremi danom potpisivanja Ugovora.

Povezivanje i konfiguraciju dodeljene opreme na mrežu preko koje se pruža usluga, Korisnik vrši samostalno u skladu sa instrukcijama i uputstvima dobijenih od strane AVcom-a.

U slučaju da instalaciju opreme na lokaciji korisnika izvrši AVcom, korisnik je dužan da potpiše potvrdu o izvršenom priključenju. Tip i serijski broj korisničkog uređaja mora biti naznačen na potvrdi o izvršenom priključenju koju Korisnik potpisuje prilikom instalacije korisničkog uređaja na lokaciji Korisnika. Korisnik se obavezuje da obezbedi pristup lokaciji radi instalacije korisničkog uređaja.

Ukoliko se oprema data Korisniku na korišćenje ošteti ili izgubi, ili iz nekog drugog razloga nije u istom stanju kao kad je preuzeta od AVcom-a, AVcom će korisniku naplatiti po zvaničnom cenovniku AVcom-a ([www.avcom.rs/cenovnik](http://www.avcom.rs/cenovnik)). Oprema će biti naplaćena u roku od 15 dana utvrđenog oštećenja ili gubitka opreme, pod pretnjom prinudnog izvršenja. Ukoliko stručna lica od strane AVcom-a ustanove da do oštećenje opreme nije došlo greškom Korisnika, AVcom će izvršiti zamenu adekvatne opreme.

Troškove održavanja korisničkog uređaja za sve vreme važenja Ugovora snosi AVcom, osim u slučaju da je do kvara došlo neadekvatnim rukovanjem od strane Korisnika ili trećeg lica, kada će se intervencija naplaćivati po posebnom cenovniku važećem na dan izlaska na teren AVcom-a.

AVcom nije dužan da instalira, održava niti vrši bilo kakve intervencije na računaru ili lokalnoj računarskoj mreži kod Korisnika osim u vezi sa opremom potrebnom za realizaciju Servisa koju je Korisnik dobio na korišćenje od AVcom-a. Navedeno dodatno angažovanje AVcom-a posebno će se ugovoriti i naplaćuje se u skladu sa važećim cenovnikom AVcom-a ([www.avcom.rs/cenovnik](http://www.avcom.rs/cenovnik)).

Po prestanku važenja ugovora, iz bilo kog razloga, Korisnik se obavezuje da AVcom u vrati opremu koju je preuzeo na korišćenje u roku od 7 dana od dana isteka ili raskida Ugovora. Korisnik je dužan da korisnički uređaj vrati u ispravnom stanju, u kakvom je i uzet na korišćenje.

## **OBUSTAVA SERVISA I RASKID UGOVORA**

AVcom zadržava pravo da bez obaveštenja Korisniku prestane sa pružanjem usluge u slučaju nedozvoljenog ponašanja Korisnika, ukoliko Korisnik zloupotrebljava ili ugrožava funkcionalnost mreže ili ugrožava rad ostalih korisnika nepridržavanjem uputstava izdatih od

nadležnih organa, kao i u slučajevima kršenja propisa o zaštiti podataka o ličnosti od strane Korisnika, zlostavljanja putem interneta i drugih oblike ugrožavanja trećih lica, nezavisno od toga da li su ta lica korisnici usluga AVcom-a.

Po raskidu ugovora Korisnik prestaje da koristi usluge po osnovu zaključenog ugovora i u obavezi je da vrati zaduženu opremu i izmiri sva svoja dugovanja prema AVcom u koja su proistekla iz korišćenja usluga.

Prestankom važenja ugovora ne prestaju i obaveze koje su nastale, a nisu izvršene za vreme njegovog trajanja.

Korisnik ima pravo da raskine ugovor bez naknade u roku od 14 dana od potpisivanja ugovora uz obavezu vraćanja preuzete opreme u stanju u kojem je preuzeo. U suprotnom Korisniku će se naplatiti odgovarajuća naknada za oštećenu opremu, po cenovniku navedenom u odeljku Cena servisa i način plaćanja.

U slučaju otkaza telefonskog priključka, po bilo kom osnovu, Korisnik se ne oslobađa od ispunjavanja svih ugovorom prihvaćenih obaveza.

## **NEDOZVOLJENO PONAŠANJE KORISNIKA**

Ponašanje Korisnika smatra se nedozvoljenim ukoliko je u suprotnosti sa imperativnim pravnim propisima Republike Srbije i međunarodnog prava, ili ugovorima, konvencijama, preporukama i kodeksima koje je prihvatio AVcom . Takođe nije dozvoljeno ponašanje Korisnika koje na bilo koji način ugrožava rad ili nanosi štetu opremi AVcom-a.

Ponašanje Korisnika smatraće se nedozvoljenim naročito ukoliko se njime vrši krivično delo ili privredni prestup, vrši povreda autorskih prava i prava industrijske svojine, vrši delo neloyalne konkurencije, ugrožavaju ili povređuju nečija lična prava.

Ukoliko po svojoj oceni AVcom zaključi da se Korisnik ponaša na nedozvoljeni način, AVcom ima pravo da Korisnika upozori da sa nedozvoljenim radnjama odmah prestane kao i da suspenduje korišćenje usluga do daljnjeg istovremeno sa upozorenjem.

Nedozvoljenim ponašanjem smatraće se uznemiravajući telefonski pozivi upućeni ka drugim korisnicima AVcom-a ili drugim direktno ili indirektno povezanih telekomunikacionih operatera.

AVcom ima pravo da podatke o Korisniku i njegovom nedozvoljenom ponašanju da na uvid za to ovlašćenim zainteresovanim licima.

Ponašanje Korisnika smatra se nedozvoljenim ukoliko se pretplatnički telefonski broj koristi za generisanje saobraćaja koji nije obuhvaćen odredbama ovog Ugovora, uključujući slučajeve kada se međunarodni saobraćaj mreže AVcom-a (dolazni i odlazni) prikazuje kao nacionalni saobraćaj generisan od strane Korisnika.

AVcom zadržava pravo na privremenu obustavu ili prekid servisa bez upozorenja u slučaju nepoštovanja obaveza Korisnika, a ukoliko Korisnik nastavi sa nedozvoljenim ponašanjem AVcom ima pravo da trajno isključi Korisnika.

Korisnik je odgovoran i za svu štetu koju prouzrokuje ovakvim svojim ponašanjem. Za svoje nedozvoljeno ponašanje, krivično, građanski i na bilo koji drugi način, odgovara isključivo korisnik.

## **OGRANIČENJE ODGOVORNOSTI AVCOM-A**

AVcom ne snosi odgovornost za nemogućnost korišćenja usluge nastalih kao posledica više sile ili usled grešaka u radu telekomunikacione mreže na koje ne može da utiče, zbog unapred najavljenih radova na održavanju sistema, zbog neispravnog rada ili nemogućnosti korišćenja korisnikove opreme i programa ili telekomunikacionih kanala koje zakupljuje od drugih operatera, a koji su neophodni za pružanje usluga.

AVcom ne odgovara za štetu nastalu kod Korisnika usled nefunkcionisanja usluge, ako do toga dođe.

AVcom ne odgovara za zagušenje, kašnjenje ili greške u funkcionisanju delova telekomunikacione mreže na koje objektivno ne može da utiče.

AVcom ne odgovara ukoliko dođe do ometanja zbog korišćenja "free licence" opsega.

AVcom ne snosi odgovornost za nemogućnost aktiviranja i korišćenja usluga nastale usled nedostatka kapaciteta, nedostupnosti ili prestanka pružanja neke usluge javne telekomunikacione mreže drugog javnog telekomunikacionog operatera koja je neophodna za pristup sistemu AVcom-a.

Šteta za koju odgovara AVcom ni pod kojim uslovima ne može biti veća od iznosa mesečne naknade koji je Korisnik uplatio za korišćenje usluge.

Korisnik prihvata da je način korišćenja usluge u potpunosti odgovornost samog Korisnika i da AVcom ni u kom smislu ne snosi odgovornost za moguću neposrednu ili posrednu štetu, troškove, zahteve i gubitke nastale korišćenjem usluge.

AVcom ne odgovara za štetu koju Korisnik nedozvoljenim ponašanjem učini trećim licima, kao ni u pogledu sigurnosti, prava pristupa i pristup internetu u okviru mreže Korisnika.

AVcom ne odgovara za štetu koja nastane za Korisnika ili treće lice usled povrede ili zanemarivanja obaveze čuvanja tajnosti podataka o svom korisničkom nalogu učinjenom od strane Korisnika.

AVcom ne odgovara za sadržaj, sigurnost i tačnost informacija koje Korisnik razmenjuje sa ostalim korisnicima telekomunikacionih usluga, kao ni za sigurnost datoteka preuzetih sa interneta. Ukoliko Korisnik bude objekat ugrožavanja u smislu prethodnog stava, AVcom će mu, u granicama svojih mogućnosti i bez garancija za uspeh, pružiti stručnu pomoć u otkrivanju i onemogućavanju takvih aktivnosti.

AVcom ne odgovara za prekid rada servisa Korisnika u slučajevima:

- kada prekid nastupi kao posledica radova AVcom-a na infrastrukturi svoje mreže pod uslovom da AVcom o tome blagovremeno obavesti korisnika (jedan dan pre otpočinjanja radova) i da prekid ne traje duže od 24h;

- kada prekid nastupi kao posledica radova Telekoma Srbije na mrežnoj infrastrukturi i u slučajevima kada Telekom Srbije blagovremeno ne obavesti AVcom o potrebnim radovima.

## **OPŠTE ODREDBE**

Korisnik potpisivanjem ugovora potvrđuje da je na jasan i nedvosmislen način obavešten o komercijalnoj ponudi AVcom-a, o osnovnim karakteristikama usluge, prodajnoj ceni, kao i o drugim podacima određenim zakonom, a koji su svi sadržani u ugovoru i Opštim uslovima.

Korisnik može koristiti uslugu Telefonije koristeći telefon ili neki drugi klijentski aparat ili aplikaciju, koja je u mogućnosti da paketizuje govor i da komunicira putem SIP protokola. Uspostavljanje veze se obavlja obaveznom autorizacijom Korisnika. Autorizacija se vrši unošenjem parametara za SIP pristup.

AVcom Korisniku usluge Telefonije dodeljuje pretplatnički broj iz javnog plana numeracije dodeljnog AVcom-u. Dodeljeni pretplatnički broj je vlasništvo AVcom-a. Korisnik može zadržati pravo korišćenja pretplatničkog broja i ukoliko dođe do raskida ugovora i prelaska na drugog operatera javne telefonske usluge, a u skladu sa uslovima koji su propisani od strane Regulatorna agencija za elektronske komunikacije i poštanske usluge.

Usluga Telefonije je zasnovana na tehnologiji prenosa glasa putem širokopojasnog prenosa podataka i kao takva može biti nedostupna usled kvara na paketskoj mreži ili nestanka električne energije. U tom slučaju, iako AVcom omogućava pozivanje hitnih službi, Korisnik će morati da se osloni na drugi način pozivanja pozivanja hitnih službi, preko telefonske linije univerzalnog servisa ili mobilnog telefona.

Korisnik može da podnese prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu odnosno na kvalitet pružene usluge, u roku od 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. Korisnik je dužan da plati nesporan deo iznosa računa, a ako osporava ceo račun, dužan je da plati prosečno mesečno zaduženje za poslednja tri meseca koji su prethodili periodu na koji se prigovor odnosi. AVcom će u roku od 8 dana od dana podnošenja prigovora odgovoriti Korisniku u pisanom obliku.

Ukoliko Korisnik nije zadovoljan uslugom ili ima tehnički problem, a u skladu sa potpisanim ugovorom za korišćenje usluge, ima pravo da uputi reklamaciju/prigovor na telefon 011-3216700 ili na e-mail adresu: office@avcom.rs u roku od tri dana od uočene neregularnosti. AVcom će ispitati reklamaciju u roku od 3 dana, u složenijim slučajevima do 7 dana i, ako je reklamacija osnovana, korigovati iznos zaduženja Korisnika.

AVcom može prekinuti distribuciju signala kako bi obavio nužne radove, popravke, održavanja, proširenja ili poboljšanja svih usluga. U slučaju prekida distribucije signala navedenog u prethodnom stavu ovog člana, kada prekid traje duže od 48 časova, Korisnik ima pravo na srazmerno umanjenje mesečne naknade.

Emiter i AVcom imaju pravo izmene paketa, programa i TV kanala. U slučaju promene kanala ili paketa, AVcom će na pogodan način obavestiti Korisnika o navedenim izmenama i početku njihove primene. AVcom ne odgovara Korisniku za sve izmene ili prekide koji mogu nastati od strane Emitera. AVcom ne odgovara za kašnjenje ili prekide u signalima koje šalje Emiter.

Za vreme promotivnih akcija nije moguće ostvariti druge popuste kao ni uslugu parkiranja. Mesečna naknada za korisnike AVcom promotivnih akcija plaća se shodno cenovniku pripadajućoj promotivnoj akciji i smatra se sastavnim delom ugovora.

AVcom na zahtev korisnika može da omogući besplatno korišćenje jedne e-mail adrese sa 500MB mailbox prostora, za sve vreme trajanja ugovora. Danom raskida ugovora prestaje i mogućnost besplatnog korišćenja e-mail adrese po tom osnovu. AVcom zadržava pravo da ukine dodeljenu e-mail adresu u slučaju da Korisnik ne pristupi e-mail nalogu duže od 12 meseci.

## **OBRADA PODATAKA O LIČNOSTI I POVERLJIVOST PODATAKA**

AVcom prikuplja, obrađuje i čuva podatke o identitetu i adresama korisnika, podatke o obavljenim komunikacijama korisnika, kao i druge podatke koji su neophodni za obračun i izradu računa, naplatu usluga, oglašavanje i prodaju usluga AVcom-a, kao i podatke koji se zadržavaju u skladu sa odredbama Zakona o elektronskim komunikacijama i Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti.

Obradu podataka o korisnicima vršiče zaposleni i druga lica koja za potrebe AVcom-a obavljaju poslove izdavanja računa, isporuke uređaja i korisničke dokumentacije, odgovaranja na pitanja i prigovore korisnika, zaštite korisnika od zloupotreba, kao i druge poslove u meri neophodnoj za obavljanje navedenih aktivnosti.

Mogući korisnici podataka su lica koja se u ime i za račun AVcom-a bave naplatom potraživanja od korisnika, kao i nadležni državni organi, u slučajevima i na način predviđenim zakonom. Korisnik je saglasan da AVcom ovlasti drugo pravno ili fizičko lice da mu se radi naplate potraživanja iz ugovora.

AVcom ne zadržava podatke koji otkrivaju sadržaj komunikacije. U skladu sa Zakonom o elektronskim komunikacijama, podaci se zadržavaju 12 meseci od momenta komunikacije bez obzira da li je Ugovor u međuvremenu raskinut, tj. da li je iz bilo kog razloga došlo do prestanka pružanja usluge.

Prihvatanjem ovih Opštih uslova, korisnik dobrovoljno daje pristanak da AVcom prikuplja, obrađuje i čuva podatke korisnika.

## **PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE**

Ugovorne strane ne mogu svoja prava i obaveze prenositi na treća lica, niti treća lica mogu postupati po Ugovoru. Izuzetak mogu biti samo slučajevi kada se prenos izvrši uz obostranu pisanu saglasnost ugovornih strana.

Potpisivanjem Ugovora Korisnik daje saglasnost AVcom u da prikuplja i obrađuje podatke o Korisniku, navedene odnosno sadržane u ovom Ugovoru i pratećim obrascima. Korisnik izjavljuje da je upoznat sa svrhom obrade i drugim okolnostima i pravima iz člana 15. Zakona o zaštiti podataka o ličnosti, te da je saglasan da AVcom prikupi i obradi podatke o Korisniku.

Komunikacija ili obaveštavanja ugovorenih strana po svim pitanjima bitnim za sprovođenje ovog ugovora, vršiče se isključivo u pisanoj formi, sa kojom se izjednačuje i slanje obaveštenja putem elektronske pošte na e-mail adresu Korisnika navedenu u Ugovoru ili isticanjem obaveštenja na veb stranici AVcom-a ([www.avcom.rs](http://www.avcom.rs)). Ugovorne strane saglasno utvrđuju da će sve eventualne sporove rešavati sporazumno, u duhu poslovne saradnje i dobrih poslovnih običaja, a u slučajevima kada to nije moguće, sporovi će se rešavati pred nadležnim sudom.

Ovi Opšti uslovi se objavljuju na internet strani AVcom-a danom stupanja na snagu 01.01.2018. godine.