



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 3216700-703, fax: +381 11 3343774  
Račun: 205-9620-37, PIB: 101728369  
Matični br: 17411241, šifra delatnosti: 6110

## OPŠTI USLOVI ZA PRUŽANJE JAVNE GOVORNE USLUGE AVCOM-A

### 1. Uvodne odredbe

1.1. Ovim opštim uslovima za pružanje javne govorne usluge (u daljem tekstu: „Opšti uslovi“), sa skupom Pravila koji im je priložen i čini njihov sastavni deo, uređuju se odnosi između „AVcom“ D.O.O (u daljem tekstu: „AVcom“), kao pružaoca javne govorne usluge (u daljem tekstu: „Usluga“), i korisnika tih usluga, i utvrđuju se standardni uslovi za pružanje tih usluga. AVcom i korisnik su u obavezi da poštuju sve važeće propise koji se odnose na Uslugu i pridružene Usluge.

1.2. AVcom, u skladu sa Opštim uslovima, pruža Uslugu na područjima na kojima postoje tehničke mogućnosti uključujući raspoložive kapacitete za Uslugu, a prema cenama iz Cenovnika usluga AVcom-a (u daljem tekstu: „Cenovnik“).

1.3. Opšti uslovi, sa skupom priloženih Pravila, kao i Cenovnik, javno su dostupni, u skladu sa važećim propisima, na Internet strani AVcom-a i u kancelarijama AVcom-a.

1.4. Pružanje svake od usluga na koje se odnose Opšti uslovi, reguliše se, pored Opštim uslovima i korisničkim ugovorom (u daljem tekstu:

„Ugovor“). Potpisivanjem Ugovora, korisnik prihvata primenu Opštih uslova i Pravila koja su im priložena. Opšti uslovi primenjuju se na odnose AVcom-a i korisnika tokom važenja Ugovora i čine sastavni deo Ugovora. Odstupanja od Opštih uslova moguća su samo ukoliko su predviđena Ugovorom zaključenim u pisanoj formi koji je u ime AVcom-a potpisalo ovlašćeno lice zaposleno u AVcom-u.

1.5. Drugi pružaoci usluga iz oblasti elektronskih komunikacija mogu tražiti

od AVcom-a usluge za svoje potrebe, pri čemu se korišćenje usluga pod komercijalnim uslovima reguliše posebnim ugovorima.

1.6. AVcom ima pravo da u skladu sa promenama važećih propisa, uslova pružanja usluga i svoje poslovne politike, vrši izmene i dopune Opštih uslova i Cenovnika, o čemu je dužan da obavesti korisnike najmanje mesec dana pre planiranog početka primene izmenjenih Opštih uslova, odnosno u drugom roku predviđenom važećim propisima.

1.7. Sastavni delovi Opštih uslova su:

- Prilog 1. Pravila za rešavanje zahteva
- Prilog 2. Pravila ponašanja na Mreži
- Prilog 3. Pravila za privremeno ograničavanje usluga
- Prilog 4. Pravila za trajno obustavljanje usluga
- Prilog 5. Pravila za naknadu štete korisniku.

### 2. Podnošenje i rešavanje zahteva

2.1. Zahtevi za korišćenje usluge realizuju se i usluge uspostavljaju u rokovima predviđenim važećim propisima. Na dan stupanja na snagu Opštih uslova, rokovi uspostavljanja usluga regulisani su Pravilnikom o parametrima kvaliteta javno dostupnih elektronskih komunikacionih usluga i sprovođenju kontrole obavljanja delatnosti elektronskih komunikacija („Službeni glasnik RS“ broj 73/11 i 3/14 ). U Opštim uslovima navedeni su najduži rokovi za postupanje po zahtevima za korišćenje usluge u pojedinačnim slučajevima.

2.2. Način podnošenja i rešavanja zahteva detaljno su opisani u Pravilima za rešavanje zahteva datim u Prilogu I Opštih uslova.

2.3. U slučaju da ne postoje tehničke mogućnosti za realizaciju zahteva, AVcom će o tome obavestiti korisnika do isteka roka za uspostavljanje usluge, a takav zahtev će čuvati u svojoj evidenciji do opoziva istog od strane korisnika i o tome će takođe obavestiti korisnika. Kada se steknu tehničke mogućnosti za realizaciju takvog zahteva, AVcom je u obavezi da niku ponudi zaključenje Ugovora u roku od 15 dana od dana stvaranja tehničkih mogućnosti za realizaciju.

### 3. Zasnivanje i trajanje ugovornog odnosa

3.1. Ugovor između korisnika i AVcom-a zaključuje se u pisanoj formi, potpisivanjem od strane korisnika i ovlašćenog predstavnika AVcom-a.

3.2. Ugovor se zaključuje na neodređeno vreme, osim ukoliko Ugovorom nije drugačije predviđeno. Korisnik u tom slučaju ima pravo da otkáže Ugovor za sve ili neku od traženih usluga, s tim da ostaje u obavezi da plati AVcom-u naknade za stvaranje tehničkih mogućnosti, za uspostavljanje, kao i za korišćenje usluga u periodu do prestanka važenja Ugovora.

3.3. AVcom i korisnik mogu da ugovore pružanje usluga i na određeno vreme (tj. na period obaveznog trajanja Ugovora odnosno minimalni period važenja Ugovora), u kom slučaju važe posebno definisani uslovi, u skladu sa Cenovnikom i Ugovorom. Ugovaranjem obaveznog trajanja Ugovora korisnik stiče određene pogodnosti, koje se mogu odnositi kako na posebne uslove korišćenja usluga tako i na mogućnost kupovine uređaja neophodnih za korišćenje usluga, a u skladu sa Ugovorom.

U slučaju da pre isteka perioda obaveznog trajanja Ugovora korisnik otkáže Ugovor ili AVcom krivicom korisnika raskine Ugovor, korisnik je obavezan da jednokratno, do datuma roka za plaćanje naznačenog na računu, AVcom-u naknadi štetu u visini iznosa mesečnih naknada za mesece preostale do isteka perioda obaveznog trajanja Ugovora, po Cenovniku važećem na dan otkaza odnosno raskida Ugovora, i/ili da naknadi AVcom-u štetu u drugom iznosu ukoliko je to predviđeno Ugovorom. U slučajevima da je obavezno trajanje Ugovora, zamena za naknadu troškova izgradnje pristupne infrastrukture može biti iznos u visini navedenih troškova.

### 4. Uspostavljanje usluge

4.1. AVcom će omogućiti korisniku korišćenje elektronskih komunikacionih uslugama preko pristupa realizovanog raspoloživim tehnologijama.

4.2. Iznos jednokratne naknade za stvaranje tehničkih mogućnosti uspostavljanje usluge nik plaća preko računa izdatog od strane AVcom-a.

### 5. Pružanje usluga

#### Seoba usluge

5.1. Korisnik može da traži „seobu“ usluge na drugu lokaciju, koja će biti realizovana ukoliko je korisnik prethodno izmirio svoja dugovanja prema AVcom-u za tu uslugu i ukoliko za realizaciju zahteva na novoj lokaciji postoje tehničke mogućnosti.

5.2. AVcom će realizovati zahteve za „seobu“ usluge u skladu sa svojim obavezama u pogledu rokova za uspostavljanje usluga predviđenim važećim propisima. Rok za realizaciju zahteva za „seobu“ telefonskog priključka je najviše 15 dana od dana podnošenja zahteva, osim ukoliko je za realizaciju zahteva potrebna dogradnja pristupne infrastrukture.

5.3. Do realizacije zahteva korisniku miruju prava i obaveze iz Ugovora.

5.4. Iznos jednokratne naknade za seobu usluge, shodno važećem Cenovniku AVcom-a, korisnik plaća preko računa izdatog od strane AVcom-a.

#### Telefonski priključci i terminalna oprema

5.5. Telefonski priključak, koji AVcom dodeli korisniku vlasništvo je AVcom-a i ne postaje vlasništvo korisnika. AVcom može, bez naplate naknade, da promeni korisnikov telefonski broj iz tehničkih razloga. U navedenom slučaju AVcom će na adekvatan način obavestiti korisnika 30 dana pre promene broja i, ako postoje tehničke mogućnosti, 2 meseca davati besplatne informacije o novom broju. Terminalna oprema, osim ako je Ugovorom izričito drugačije predviđeno, ne prelazi u vlasništvo korisnika. Ukoliko po prestanku važenja Ugovora korisnik ne vrati opremu AVcom-u, ili istu vrati u neispravnom stanju, obavezan je na plaćanje cene opreme prema Ugovoru odnosno važećem Cenovniku AVcom-a. Korisnik je u obavezi da sa terminalnom opremom postupa u skladu sa uputstvima AVcom-a.

#### Pružanje dodatne usluge

5.6. Na zahtev korisnika, AVcom će uz osnovnu uslugu pružiti korisniku i dodatne usluge iz svoje ponude usluga, ukoliko su za to ispunjeni tehnički uslovi. Osnovni Ugovor se primenjuje i na dodatne usluge, osim

ukoliko Ugovorom nije drugačije predviđeno. AVcom može dostaviti korisniku potvrdu o aktiviranju dodatne usluge zajedno sa uslovima za početak i prestanak korišćenja te usluge u pisanoj ili elektronskoj formi.

## Održavanje i raspoloživost mreže

5.7. Smetnju za čije održavanje je nadležan AVcom, AVcom će otkloniti u roku od 2 dana, a u izuzetnim slučajevima do najviše 5 dana, uključujući i neradne dane, osim u slučaju složene smetnje, čije otklanjanje traži duži rok, a smetnje se otklanjaju bez naknade. Ukoliko je sa korisnikom ugovoren poseban nivo održavanja, AVcom će otkloniti smetnju pod uslovima i u roku koji su ugovoreni. Prijava smetnje dostavlja se AVcom-u u pisanom ili elektronskom obliku, ili telefonskim pozivom službe za prijavu smetnji.

5.8. AVcom zadržava pravo da izvodi radove za čije održavanje je nadležan AVcom u bilo koje vreme, što može izazvati delimičan ili potpun prekid pružanja neke ili svih usluga. U slučaju da će planirani prekid trajati duže od 2 sata, AVcom će blagovremeno, na prikladan način obavestiti korisnika.

5.9. AVcom može da daje garancije u pogledu raspoloživosti, sigurnosti, kvaliteta, funkcionisanja i podrške za saobraćaj govora i podataka samo za svoje usluge.

5.10. Bez obzira na rok za otklanjanje smetnji iz tačke 5.7, u koliko se utvrdi da usluga nije bila raspoloživa duže od 48 sati iz razloga koji se nalaze na strani AVcom-a, AVcom će izvršiti umanjeње mesečne naknade srazmerno periodu nedostupnosti usluge, osim ukoliko kvalitet pružanja usluge nije drugačije regulisan Ugovorom.

## Unapređenje usluga

5.11. AVcom neprekidno unapređuje i optimizuje svoje usluge. Ukoliko takve promene utiču na način korišćenja ugovorene usluge, AVcom će o tome obavestiti korisnika mesec dana unapred. Korisnik može da koristi modifikovanu uslugu i dodatne usluge uz nju ukoliko njegova instalacija i oprema omogućavaju korišćenje usluge posle izvršenih promena. AVcom može korisniku ponuditi zamenu ugovorene usluge uz obavezu prethodnog obaveštavanja o svim uslovima korišćenja iste uključujući i informaciju o tome da li se zamena vrši bez naknade ili uz plaćanje naknade utvrđene važećim Cenovnikom. U slučaju da se korisnik, po obaveštavanju, opredeli da nastavi sa korišćenjem zamenske usluge, AVcom vrši zamenu iste. Uslovi zamene ugovorene usluge definišu se Internim aktima.

Napred navedeno ni u kom slučaju ne zadire u pravo korisnika na raskid Ugovora pre isteka roka na koji je zaključen ukoliko se najavljenim izmenama bitno menjaju uslovi pod kojima je Ugovor zaključen na način koji je na štetu korisnika.

## 6. Obaveze korisnika

6.1. AVcom ima pravo da bez plaćanja naknade vrši instalaciju i održavanje pristupa korisnika Usluzi koristeći zemljište korisnika i pristup njegovom objektu nad zemljom i pod zemljom, mesto za svoju opremu, napajanje i ostalo što je potrebno.

### Korisnikova oprema i pristup Usluzi

6.2. Ukoliko korisnik o svom trošku gradi i održava svoju unutrašnju instalaciju preko koje se priključuje Usluzi, u obavezi je da poštuje tehničke uslove utvrđene važećim propisima. Korisnik će priključiti na Usluzi jedino instalaciju i opremu koje AVcom odobri, a koje su u skladu sa tehničkim propisima. Korisnik je odgovoran za ispravnost i korišćenje takvih instalacija i opreme. Korisnik će se pridržavati uputstava AVcom-a kada priključuje instalaciju i opremu na Usluzi i prilikom korišćenja usluga AVcom-a. U slučaju sumnje u ispravnost, zakonito i ugovoreno korišćenje, AVcom ima pravo da bez prethodne najave izvrši pregled korisnikove instalacije i opreme (hardvera i softvera). U slučaju nepoštovanja ovih odredaba Opštih uslova, AVcom će primeniti Pravila za privremeno ograničenje, odnosno trajno obustavljanje pružanja usluga datim u priložima III i IV Opštih uslova.

6.3. Korisnik snosi odgovornost za plaćanje usluga omogućenih preko pristupa korisnika Usluzi i za način korišćenja tog pristupa AVcom nije odgovoran za štetu pričinjenu trećem licu koja je nastala preko pristupa korisnika Usluzi.

## 7. Naknade

7.1. Naknadu za uslugu po pravilu čine: jednokratni iznos za zasnivanje korisničkog odnosa (za uspostavljanje usluge i za stvaranje tehničkih mogućnosti) i mesečna naknada za pristup Mreži i/ili usluzi, kao i naknada za

ostvareni saobraćaj , naknada za korišćenje terminalne opreme i naknada za dodatne usluge. Usluge i obezbeđenje uslova za pružanje usluga, kao što je dogradnja pristupne infrastrukture ukoliko se vrši, naplaćuju se po važećem Cenovniku AVcom-a.

7.2. Pozivi prema službama za hitne intervencije omogućavaju se korisniku bez naknade.

## 8. Račun i uslovi plaćanja

Izdavanje računa, specifikacija pruženih usluga

8.1. AVcom izdaje račun svakog prvog dana u mesecu, za prethodni mesec i dostavlja ga na adresu korisnika osim ukoliko je korisnik zatražio dostavljanje na drugi način, a dostupan je u elektronskom obliku svim korisnicima preko Internet strane AVcom-a navedene u članu 1. Opštih uslova, email-a, info-terminala, kontakt centra, poslovnica ili ovlašćenih prodajnih mesta AVcom-a. Ukoliko korisniku ne bude dostavljen račun na ime pruženih usluga, korisnik će do dana isteka roka za plaćanje računa o tome obavestiti AVcom dolaskom u poslovnicu, pisanim putem, slanjem e-mail-a ili pozivom kontakt centra kako bi mu račun odnosno informacija o iznosu računa bila dostavljena. AVcom zadržava pravo da promeni termin izdavanja računa.

Mesečna naknada za govorne i druge usluge fakturiše se za mesec u kome su usluge korišćene i iskazuje se kao posebna stavka u računu. Iznos zaduženja na računu uvećava se za PDV i druge obaveze. Račun može biti ispostavljen korisniku i u elektronskoj formi.

Plaćanje računa i prigovori Plaćanje računa

8.2. Korisnik je dužan da plati iznos na računu AVcom-a do datuma dospeća naznačenog na računu, bez obzira da li je usluge koristio korisnik, ili neko treće lice uz saglasnost ili bez saglasnosti korisnika. Račun se plaća u korist tekućeg računa AVcom-a naznačenog na računu. AVcom nije odgovoran ako uplata nije mogla da se evidentira zbog toga što je korisnik dao netačne i/ili nepotpune podatke, što nije ispravno uneo u obrazac za plaćanje, broj računa i/ili druge neophodne podatke za pravilno evidentiranje uplate, ili što uplata nije evidentirana zbog greške organizacije za obavljanje platnog prometa, kao i u slučaju pokretanja mera obustavljanja pružanja usluga i utuženja korisnika zbog neizvršenja obaveze plaćanja. Takva uplata će se evidentirati tek ukoliko su sredstva uplaćena na račun AVcom-a ili ako korisnik dostavi AVcom-u dokaz o izvršenom plaćanju. U slučaju da je uplaćeno više od iznosa na računu, AVcom će umanjiti iznos za plaćanje računa u narednom periodu, ili će izvršiti povraćaj viška uplaćenog iznosa na zahtev korisnika. Korisnik snosi sve troškove koji mogu nastati u vezi sa plaćanjem računa, kao i sve troškove povraćaja viška uplaćenog iznosa ukoliko do njega nije došlo greškom AVcom-a.

Prigovori/reklamacije

8.3. Svaki korisnik može uložiti prigovor na iznos računa u roku od 30 (trideset) dana od dana dospeća obaveze plaćanja. Ukoliko je korisnik podneo prigovor ostaje obavezan da plati nesporni deo računa, a u slučaju da je račun osporio u celini, u obavezi je da plati prosečno mesečno zaduženje koje se utvrđuje u odnosu na 3 (tri) meseca koja prethode obračunskom periodu na koji se odnosi prigovor. Prigovor na kvalitet pružene usluge korisnik može da podnese u roku od 30 (trideset) dana od dana pružanja usluge. Prigovori na iznos računa i na kvalitet usluge se podnose u pisanoj formi. Takođe je potrebno da fizičko lice koje podnosi prigovor dostavi odgovarajuće podatke potrebne za proveru ličnog identiteta i da, kada se prigovor podnosi u ime korisnika koji obavlja poslovnu delatnost, prigovor podnese ovlašćeno lice korisnika, te da isti dostavi na memorandumu, potpisan i overen pečatom. AVcom će ispitati prigovor i obavestiti korisnika o ishodu u roku od 15 (petnaest) dana od prijema prigovora, osim ukoliko korisnik ima svojstvo potrošača (fizičko lice) u smislu važećih propisa u kom slučaju je rok za odgovor na prigovor /reklamaciju 8 (osam) dana. Obaveštenje AVcom-a dostavlja se u pisanoj formi, ili na drugi način ukoliko ga je korisnik naznačio u svom zahtevu. U slučaju da se utvrdi da je prigovor/reklamacija na iznos računa osnovan, korisniku će biti umanjen račun za više fakturisani iznos, a ukoliko je račun plaćen ovaj iznos će biti odobren kao akontacija za naredne račune ili vraćen na zahtev korisnika. U slučaju da se utvrdi da je prigovor/reklamacija na kvalitet usluge bio osnovan, odnosno da je kvalitet usluga bio niži od propisanog /ugovorenog ili da je prekid usluge iz razloga koji se nalaze na strani AVcom-a trajao duže od 48 sati AVcom će izvršiti umanjeње mesečne naknade srazmerno periodu u kome je usluga bila nižeg kvaliteta na ime odštete. Za usluge operatora usluga sa dodatom vrednošću koji ove usluge pružaju preko mreže AVcom-a odgovaraju operatori usluga sa dodatom vrednošću i prigovori na iznos zaduženja i na kvalitet usluge sa dodatom vrednošću dostavljaju se navedenim operatorima i rešavaju od strane tih operatora.

Kašnjenje u plaćanju, opomena, privremeno ograničenje, i obustavljanje

8.4. Korisnik je obavezan da plati zakonsku zateznu kamatu zbog prekoračenja roka plaćanja računa, koja se obračunava do datuma uplate sredstava na tekući račun AVcom-a.

U slučaju da korisnik ne izvrši obavezu plaćanja po računu ispostavljenom od strane AVcoma nakon dospelosti te obaveze, AVcom pisanim ili elektronskim putem obavještava korisnika da, ukoliko ni u naknadnom roku, ne kraćem od 8 (osam) dana od obavještenja ne izmiri obavezu, AVcom ima pravo da privremeno ograniči pružanje usluga.

Tokom privremenog ograničenja pružanja usluga zbog neizvršene obaveze plaćanja, korisniku se omogućavaju pozivi prema službama za hitne intervencije i dolazni saobraćaj. Nakon isteka 60 (šezdeset) dana od dospeća obaveza plaćanja, pri čemu je proteklo i najmanje 30 (trideset) dana od slanja opomene (upozorenje na korisnikovu obavezu po osnovu dospele obaveze), AVcom ima pravo da usluge obustavi u celini, osim u slučaju kada korisnik nastavi da plaća tekuće obaveze, a povodom fakturisanog dospelog potraživanja se vodi sudski postupak sa korisnikom pokrenut od strane AVcom-a.

Za ponovno uspostavljanje usluga u pogledu kojih su preduzete mere privremenog ograničenja/obustave, a nakon izvršenja obaveza korisnika, korisnik plaća naknade u skladu sa Cenovnikom AVcom-a.

Sredstva obezbeđenja plaćanja

8.5. Ukoliko zbog platežne sposobnosti korisnika, njegovog izvršavanja obaveze plaćanja u prethodnom periodu, prosečnog korišćenja usluga, visine ukupnog duga, AVcom objektivno proceni da se korisnik neće držati ugovorenih obaveza plaćanja, ili da će potraživanje AVcom-a biti teško naplativo, AVcom može zahtevati od korisnika da položi odgovarajuće sredstvo obezbeđenja plaćanja koje je prihvatljivo za AVcom. Ukoliko korisnik to ne učini, AVcom ima pravo da preduzme mere navedene u Pravilima za privremeno ograničenje usluga datim u Prilogu 3. Opštih uslova. AVcom ima pravo da namiri celokupno potraživanje prema korisniku iz položenog sredstva obezbeđenja plaćanja.

9. Korišćenje usluga i mere za sprečavanje zloupotreba

9.1. Korisnik je odgovoran za korišćenje svake od usluga u skladu sa zakonom i Ugovorom, pri čemu će se u svemu pridržavati Pravila ponašanja na mreži iz Priloga 2. Opštih uslova. U suprotnom, AVcom ima pravo da preduzme mere saglasno Pravilima za privremeno ograničenje, odnosno trajno obustavljanje pružanja usluga iz Priloga 3. i . Opštih uslova.

9.2. Korisnik je odgovoran za sadržinu poruke u okviru Usluge, ili čiji sadržaj čini dostupnim trećem licu. AVcom nije odgovoran za sadržaj navedenih poruka, za poruke koje korisnik prima, niti za sadržaj bilo kojih poruka koje treće lice širi ili čini dostupnim preko Mreže. U slučaju korišćenja usluge za neovlašćeni pristup tuđim informacijama ili resursima odnosno za vršenje bilo kakvih nelegalnih radnji, uključujući kršenje prava intelektualne svojine, ili za omogućavanje bilo čega od navedenog trećem licu, korisnik će biti u obavezi da preuzme svu odgovornost, te da AVcom-u naknadi celokupnu iz takvog razloga pretrpljenu štetu i troškove, uključujući troškove vođenja spora.

9.3. AVcom ima pravo da snima pozive korisnika upućene kontakt centru AVcom-a, o čemu će korisnik biti obavješten pre uspostave veze sa zaposlenim AVcom-a u kontakt centru.

10. Podaci o korisniku i ostvarenom saobraćaju

10.1. AVcom garantuje tajnost ličnih podataka korisnika u granicama važećih propisa. Sa navedenim podacima AVcom može postupati u cilju realizacije Ugovora, izvršavanja njegovih na zakonu zasnovanih obaveza, naplate potraživanja, a u druge svrhe uz saglasnost korisnika.

10.2. Podaci o saobraćaju vezani za konkretnog korisnika se, osim u cilju izvršavanja obaveza predviđenih važećim propisima, obrađuju i čuvaju u meri u kojoj je to neophodno radi izrade računa i u periodu do isteka zakonom predviđenog roka za podnošenje prigovora od strane korisnika i do isteka roka za naplatu potraživanja. Podaci o lokaciji vezani za konkretnog korisnika se, osim u cilju izvršavanja obaveza predviđenih važećim propisima, obrađuju i čuvaju samo uz prethodnu saglasnost korisnika, radi pružanja usluga sa dodatom vrednošću.

10.3. Korisnik zaključenjem Ugovora prihvata da se, u slučaju da preko mreže AVcom-a koristi usluge sa dodatom vrednošću trećih lica operatora navedenih usluga, podaci iz tačaka 10.1. i 10.2. mogu dostaviti operatorima usluga sa dodatom vrednošću čije je usluge koristio, i to podaci iz tačke 10.1. u svrhu naplate

potraživanja od strane navedenih operatora, a podaci iz tačke 10.2. u svrhu naplate potraživanja i rešavanja prigovora od strane tih operatora.

## Imenik

10.5. Korisnik zaključenjem Ugovora prihvata da će AVcom držati Podatke korisnika u svom javno dostupnom telefonskom imeniku (elektronskom i štampanom). AVcom nije obavezan da proverava tačnost podataka koje je korisnik dao u imeniku. Slučajevi naknade korisniku ukoliko dođe do greške u imeniku regulisani su Pravilima za naknadu štete korisniku datim u Prilogu 5 Opštih uslova. Korisnik ima pravo da AVcom-u, bez obaveze plaćanja naknade, uskrati prethodno datu saglasnost odnosno zatraži brisanje njegovih podataka iz imenika.

## Promena podataka

10.6. Korisnik će obavestiti AVcom o svakoj promeni svojih podataka koji su potrebni za primenu Ugovora bez odlaganja nakon što do promene dođe. Ukoliko korisnik to ne učini, odgovaraće za svaku štetu koja zbog toga nastane AVcom-u ili trećim licima. Ukoliko mu iz istog razloga račun, opomene zbog neplaćanja i druga AVcom-ova dokumenta ne mogu biti dostavljeni, smatraće se da je na osnovu postojećih podataka dostava valjano izvršena.

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

## Identifikacija broja

10.8. Prilikom uspostavljanja veze broj pozivaoca se uvek, kada je to tehnički moguće, prenosi pozivaocu, izuzev ako je pozivaocu na njegov zahtev sprečena identifikacija pozivajućeg broja. Identifikacija pozivajućeg broja se obavezno prikazuje u slučajevima pozivanja službi za hitne intervencije, ili službi AVcom-a za prijavu kvara, reklamacije, podnošenja zahteva za uslugu i kontrolu Mreže.

## 11. Odgovornost AVcom-a

### Opšte odredbe

11.1. Ukoliko AVcom ne poštuje predviđene rokove uspostavljanja Usluge, popravke kvara i ostale ugovorene rokove, ako greškom ograniči ili obustavi pružanje Usluge, ili ukoliko pričinu dokazanu štetu, korisnik ima pravo na naknadu u skladu sa Pravilima za naknadu štete korisniku iz Priloga 5. Opštih uslova.

11.2. Dok je na posedu korisnika, AVcom će preduzeti neophodne mere za zaštitu imovine korisnika i neophodne mere bezbednosti, pri čemu je korisnik u obavezi da se uzdrži od svih radnji koje bi mogle da oštete objekte, instalaciju i opremu AVcom-a. Korisnik je dužan da poštuje zabranu i uslove predviđene važećim propisima u pogledu radova u blizini elektronskih komunikacionih mreža i pripadajućih sredstava odnosno drugih objekata.

### Viša sila

11.3. AVcom nije odgovoran ako je zbog više sile ili na osnovu akta nadležnog organa ili regulatornog tela pružanje Usluga privremeno prekinuto ili ograničeno. Višom silom će se smatrati prirodni događaji posebnog intenziteta (poplava, zemljotres, požar, i sl.), rat, terorizam, štrajkovi, nepredviđene restrikcije državnih organa, ispadi i neregularnosti napajanja izazvani od strane trećeg lica, napadi kompjuterskih virusa i drugi slični događaji.

### Odsustvo odgovornosti za informacije i kupovinu preko Mreže

11.4. Ukoliko korisnik koristi usluge AVcom-a za kupovinu robe ili usluga od trećeg lica ili za potrebe korišćenja usluga trećeg lica preko Usluge AVcom-a, odgovornost za usluge ili robu kupljene ili naručene na navedeni način snosi treće lice koje je pružalac usluge odnosno prodavac robe.

## 12. Oglašavanje

12.1. Korisnik prihvata da AVcom ima pravo da neposredno dostavlja korisniku obaveštenja, putem elektronske pošte odnosno preko drugih kanala komunikacije, o ponudama usluga AVcom-a kao i usluga koje je AVcom razvio sa svojim partnerima tako da te usluge pruža zajednički sa partnerom ili obezbeđuje podršku

pružanju usluga partnera preko Usluge. Korisnik takođe ima pravo da zabrani dostavljanje navedenih poruka putem elektronske pošte, ili u prostorijama AVcom-a.

12.2. AVcom će na svojoj internet strani, putem elektronske pošte i drugih kanala komunikacije informisati korisnika o bitnim pitanjima vezanim za pružanje usluga, kao što su: iznos računa, upozorenja o limitima, informacije o izmenama Opštih uslova, kao i uslova pružanja pojedinih usluga i dr, a koja se ne mogu okarakterisati kao neposredno oglašavanje usluga iz tačke 12.1.

### 13. Izmene cena i uslova pružanja usluga

13.1. AVcom ima pravo da menja svoje usluge, cene i Opšte uslove. AVcom će o navedenim promenama obavestiti korisnike na svojoj Internet strani i u prostorijama AVcom-a. U slučaju promene cena ugovorenih uslova pružanja usluge i Opštih uslova isključivo u korist korisnika, iste se mogu primeniti na korisnike danom objave tih izmena.

13.2. Ukoliko se promenama cena ugovorenih uslova pružanja usluge i Opštih uslova bitno na štetu korisnika menjaju uslovi pod kojima je zaključen Ugovor, obaveštenje iz tačke 13.2. se najkasnije mesec dana unapred, dostavlja i poštom, uz mesečni račun, ili preko drugih kanala komunikacije sa kojima se korisnik saglasi. Od dana kada je obavešten o povećanju cena ili o izmenama Opštih uslova tako da se bitno i na štetu korisnika menjaju cene ili uslovi pod kojima je Ugovor zaključen, korisnik ima pravo da dostavljanjem pisanog obaveštenja, ili potpisivanjem obaveštenja u poslovnicu AVcom-a, sa otkaznim rokom do dana početka primene novih cena odnosno drugih uslova, raskine Ugovor za neku ili sve usluge AVcom-a na koje se odnose navedene promene, a bez obaveza prema AVcom-u po osnovu raskida Ugovora. Ukoliko korisnik u navedenom roku ne raskine Ugovor, smatraće se da je prihvatio navedene promene.

13.3. Izmene i dopune Opštih uslova koje predstavljaju usklađivanje sa važećim zakonskim propisima ne smatraju se izmenom uslova pod kojima je zaključen Ugovor na štetu korisnika a u smislu tačke 13.2.

### 14. Prestanak važenja Ugovora

14.1. Korisnik može da otkáže Ugovor obaveštavajući AVcom pisanim putem ili dolaskom u poslovnicu i potpisivanjem obaveštenja o otkazu Ugovora najmanje 30 dana unapred, pri čemu nije u obavezi da navede razlog za otkazivanje. AVcom i korisnik, pored drugih osnova za raskid Ugovora navedenih u Opštim uslovima sa pripadajućim Pravilima datim u prilogu Opštih uslova, imaju pravo na raskid Ugovora u slučaju da druga ugovorna strana ne izvrši ugovornu obavezu odnosno ne prestane sa kršenjem Ugovora u roku od 30 dana od dana obaveštenja kojim se to zahteva, osim ukoliko je imperativnim odredbama važećih propisa predviđen drugi rok. Ukoliko se otkazuje samo neka od usluga, ugovoreni uslovi pružanja drugih usluga, u zavisnosti od tehničkih mogućnosti AVcom-a, nastaviće da se primenjuju. Sve nastale obaveze na ime korišćenja usluge u periodu pre prestanka važenja Ugovora korisnik ostaje obavezan da plati, kao i naknadu štete ukoliko je raskid nastupio pre isteka perioda obaveznog trajanja Ugovora, otkazom od strane korisnika (bez krivice AVcom-a), ili raskidom od strane AVcom-a krivicom korisnika.

14.2. Ugovor će prestati da važi ako AVcom izgubi ovlašćenje potrebno za pružanje ugovorene Usluge.

### 15. Ustupanje Ugovora i pravno sledbeništvo

15.1. Korisnik može preneti prava i obaveze iz Ugovora o korišćenju Usluge i usluge preko istog na treće lice, pod uslovom da novi korisnik nastavi sa korišćenjem usluga na istoj lokaciji, preko istih priključaka na mrežu, uz naknadu predviđenu Cenovnikom, pri čemu sa korisnikom koji je preneo prava i obaveze važenje Ugovora prestaje, a sa novim korisnikom se zaključuje Ugovor.

15.2. U slučaju ostalih usluga, osim navedenih u tački 15.1, ustupanje ugovora i prenos bilo kog prava i obaveze iz ugovora mogući su uz prethodnu pisanu saglasnost AVcom-a.

15.3. U slučaju smrti korisnika, prenos prava i obaveze iz Ugovora mogu zahtevati naslednici, članovi porodične zajednice, ili, ukoliko ih je više, lice koje odrede naslednici ili članovi porodične zajednice.

### 16. Prenosivost broja

16.1. Korisnik Usluge može, pod uslovima predviđenim važećim propisima, prilikom promene operatora, da, ako zahteva, zadrži prethodno dodeljeni broj. Korisnik podnosi zahtev za prenos broja operatoru čije usluge namerava da koristi (operator primalac broja) pri čemu taj zahtev ne može da obuhvati i prenos bilo koje od dodatnih usluga korišćenih do podnošenja zahteva.

16.2. Prilikom podnošenja zahteva za prenos broja, korisnik plaća naknadu za uslugu prenosa broja koja je predviđena važećim propisima.

16.3. Zahtev za prenos broja ujedno se smatra zahtevom korisnika operatoru čije je usluge koristio do podnošenja zahteva (operator davalac broja) za raskid ugovora o korišćenju svih usluga koje se koriste preko telefonskog broja za koji se zahteva prenos tako da ako je AVcom operator davalac broja korisnik može ostati bez mogućnosti korišćenja svih usluga. Ugovor između korisnika i operatora davaoca broja raskida se trenutkom isključenja broja iz mreže tog operatora.

16.4. AVcom, kao operator davalac broja, može da odbije zahtev za prenos broja i da o tome obavesti korisnika pod uslovima i u rokovima predviđenim važećim propisima.

16.5. Zahtev za prenos broja podnosi se AVcom-u ukoliko je AVcom operator primalac broja, na za to propisanom obrascu i uz proveru ličnog identiteta u skladu sa Pravilima za rešavanje zahteva. Prilikom podnošenja zahteva za pravno lice, pored provere pravnog subjektiviteta podnosioca zahteva, u skladu sa Pravilima za rešavanje zahteva proverava se i lični identitet punomoćnika koji mora imati pisano ovlašćenje.

16.6. Ukoliko korisnik ne izmiri sve obaveze po osnovu ugovora koje je imao sa operatorom davaocem broja, nastale do trenutka isključenja broja iz mreže tog operatora, AVcom kao operator primalac broja je dužan da izvrši privremenu ili trajnu obustavu pružanja usluga u skladu sa važećim propisima.

## 17. Informacije i podrška korisnicima

17.1. Informacije u vezi sa ponudom AVcom-a, Cenovnicima usluga i načinom njihovog korišćenja korisnici, u skladu sa važećim propisima, mogu dobiti na Internet strani AVcom-a. Podršku u vezi sa korišćenjem usluga korisnik može zatražiti preko Internet strane AVcom-a.

17.2. Parametri kvaliteta mreža i usluga koje pruža AVcom su u skladu sa pravilnikom RATEL-a kojim se regulišu parametri kvaliteta javno dostupnih elektronskih komunikacionih mreža i usluga.

## 18. Adrese za dostavljanje obaveštenja i zahteva korisnika

18.1. Osim u slučajevima kada je drugim odredbama Opštih uslova ili odredbama Ugovora drugačije predviđeno, korisnici mogu dostaviti AVcom-u sva obaveštenja i zahteve vezane za korišćenje Usluge i primenu Ugovora uključujući prijavu nezatraženih i škodljivih poruka, slanjem na adrese ili pozivom na brojeve navedene u tački 17.1 stav 1. Opštih uslova, ili preko njih dobiti obaveštenja o načinu na koji se dostavljaju pojedine vrste zahteva.

## 19. Rešavanje sporova

19.1. AVcom i korisnik će sve sporove nastojati da reše sporazumom. Sporovi koji ne mogu da se reše sporazumno rešavaće se pred nadležnim sudom.

## 20. Početak primene Opštih uslova

20.1. Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu i primenjuju danom objave.

U Beogradu, 01.02.2018.



## Prilog 1. Pravila za rešavanje zahteva

1. AVcom će uzeti u razmatranje zahtev za pružanje usluga:

- a) ako korisnik pruži na uvid sve podatke, identifikacione isprave, ovlašćenje i druga dokumenta kojima se utvrđuje korisnikov identitet, pravni status, platežna sposobnost, kao i ostalo predviđeno Opštim uslovima;
- b) ako je korisnik punoletan i poslovno sposoban ili ako za maloletno lice zahtev podnosi roditelj ili staralac;
- v) ako protiv korisnika nije pokrenut likvidacioni ili stečajni postupak;
- g) ako su izmirena sva dugovanja prema AVcom-u u slučaju da je korisnik bio ili jeste u ugovornom odnosu sa AVcom-om;
- d) ako na zahtev AVcom-a, u slučajevima predviđenim uslovima, plati unapred ili položi odgovarajuće sredstvo obezbeđenje plaćanja prihvatljivo za AVcom.
- đ) ako korisnik nije zloupotrebio neku od usluga AVcom-a.

Pre zaključenja Ugovora sa korisnikom, identitet korisnika odnosno potpisnika Ugovora u ime korisnika utvrđuje se uvidom u odgovarajuća dokumenta potrebna za proveru ličnog identiteta (ličnu kartu, a za strane državljanke putnu ispravu ili ličnu kartu za strance, odnosno drugi odgovarajući dokument). Za maloletno lice zahtev podnosi roditelj ili staratelj, a prilikom podnošenja zahteva za pravno lice - korisnika koji obavlja poslovnu delatnost, se pored lične karte ili putne isprave podnosioca zahteva na uvid dostavlja i pisano ovlašćenje ukoliko zahtev ne podnosi lice ovlašćeno za zastupanje. Pored toga, za pravna lica i preduzetnike se vrši uvid u podatke o upisu u registar i ovlašćenju za zastupanje. AVcom zadržava pravo da zatraži i dodatnu dokumentaciju za zaključenje Ugovora. U slučaju potrebe vršiće se provera solventnosti korisnika kod kreditnog biroa ili drugih operatora, uz prethodnu pisanu saglasnost korisnika. AVcom ima pravo da od korisnika zatraži dopunu dokumentacije i odgovarajuće sredstvo obezbeđenja plaćanja koje je prihvatljivo za AVcom u roku od 8 dana od dana prijema tog zahteva AVcom-a. Ukoliko korisnik u narednih 8 dana ne postupi po zahtevu AVcom-a, AVcom će odbaciti zahtev i eventualno uplaćena sredstva obezbeđenja plaćanja vratiti korisniku.

2. Tačka 1. ovih Pravila se primenjuje i u slučaju rešavanja zahteva za ustupanje prava i obaveza navedenih u Opštim uslovima.

3. Ukoliko su ispunjeni svi uslovi iz tačke 1, AVcom pristupa rešavanju zahteva u skladu sa tehničkim mogućnostima. Prioritet za zasnivanje ugovornog odnosa stiče se prema danu i satu podnošenja zahteva, s tim da AVcom zadržava pravo na davanje prioriteta korisnicima od posebnog značaja (državni organi, korisnici koji podnose zahtev za usluge u većem obimu i/ili tokom određenog perioda i sl.).

4. Ukoliko ne postoje tehnički uslovi za rešavanje svih podnetih zahteva za pristup Mreži, AVcom će rešavati zahteve korisnika za pristup po sledećem prioritetu:

- a) „seoba“ priključka na Mrežu pravnog lica;
- b) „seoba“ priključka na Mrežu fizičkog lica;
- v) novi pristup pravnog lica Mreži;
- g) novi pristup fizičkog lica Mreži.

Ukoliko zahtevi pripadaju istoj kategoriji prema redosledu prioriteta iz prethodnog stava, prvenstvo u odnosu na zahtev za pristup u poslovnom prostoru ili stanu gde već postoji pristup mreži, ima zahtev za pristup u poslovnoj prostoriji ili stanu u kojima nema nijednog pristupa mreži.

## Prilog 2. Pravila ponašanja na mreži

1. Prilikom korišćenja usluga AVcom-a, korisnik će se pridržavati ovih pravila ponašanja na elektronskoj komunikacionoj mreži. Svako kršenje dole navedenih pravila predstavlja kršenje Ugovora između korisnika i AVcom-a.
2. AVcom-ove usluge se moraju koristiti samo na zakonit način i u skladu sa namenom predviđenom Ugovorom.
3. Pri korišćenju usluga AVcom-a zabranjeno je:
  - a) slanje, primanje i/ili skladištenje bilo kakvih podataka koji:
    - otkrivaju poslovnu tajnu, ili lične podatke drugog lica,
    - mogu da nanesu štetu AVcom-u, ili bilo kom drugom licu,
    - diskriminišu ili zlostavljaju,
    - pogrđni su u odnosu na bilo kog pojedinca ili grupu,
    - klevetnički su ili zastrašujući prema bilo kom licu,
    - u suprotnosti su sa licencom za korišćenje bilo kog softvera;
  - b) korišćenje usluga na bilo koji način koji može ugroziti elektronsku komunikacionu mrežu i pružanje usluga u njoj;
  - v) objavljivanje ili prenos promotivnih i reklamnih materijala koji sadrže lažne informacije, navode ili tvrdnje koji dovode u zabludu;
  - g) slanje reklamnih ili promotivnih materijala bez pristanka ili zahteva primaoca, uključujući i slanje nezatražene elektronske pošte, odnosno nezatraženih elektronskih poruka (spam);
  - d) objavljivanje, prenošenje ili slanje sadržaja zaštićenih pravom intelektualne svojine bez saglasnosti vlasnika sadržaja, odnosno onog ko ima pravo njihove distribucije;
  - đ) objavljivanje, slanje ili prenošenje sadržaja koji nude usluge ili proizvode u obliku lančanih pisama;
  - ž) nadgledanje ili presretanje komunikacije ili poruka trećih lica;
  - i) uznemiravanje drugih korisnika usluga na AVcom-ovoj mreži ili mreži drugog operatora sa kojim je AVcom-ova mreža direktno ili indirektno povezana;
  - j) slanje velike količine neželjenih ili nezatraženih elektronskih poruka nekom korisniku (mail/message bombing);
  - k) lažno predstavljanje, korišćenje tuđeg korisničkog imena, lozinke i ključa za šifriranje, odnosno lažiranje zaglavlja poruke
  - l) neautorizovan pristup tuđem korisničkom računaru, tuđim resursima (podacima, terminalnim i drugim komunikacionim uređajima, računarima, bezbednosnim merama) i njihovo neovlašćeno korišćenje ili nadgledanje;
  - m) probijanje tuđeg korisničkog imena, lozinke, ključa za šifriranje i sl;
  - n) slanje i postavljanje virusa, crva, trojanaca i drugog malicioznog koda na tuđoj opremi, odnosno softveru;
  - o) davanje na korišćenje AVcom-ovih usluga neovlašćenim licima, na primer davanje neovlašćenim licima na korišćenje dodeljenog korisničkog imena, lozinke, kartice, ključa za šifrovanje i uopšte bilo kog elementa na osnovu kojeg neovlašćeno lice može umesto korisnika da uspostavi vezu, obavi komunikaciju, pošalje ili pročita poruku;
  - p) izvođenje radnji koje drugim korisnicima onemogućavaju pravilno korišćenje usluga (distributed denial of service);
  - r) korišćenje usluge za bypass međunarodnog saobraćaja.

AVcom zadržava pravo da u slučaju sumnje, prijave, prigovora ili žalbe izvrši proveru bilo kog podatka i/ili poruke, odnosno fajla u kome su ti podaci zabeleženi, u skladu sa važećim propisima.

### Prilog 3. Pravila za privremeno ograničavanje pružanja usluga

#### Privremeno ograničavanje pružanja usluge zbog kršenja obaveza korisnika

AVcom ima pravo da u slučajevima kada korisnik ne poštuje prava i obaveze iz Ugovora, uključujući Opšte uslove, u skladu sa važećim propisima, privremeno obustavi pružanje jedne, više ili svih usluga, uz prethodno obaveštavanje korisnika, osim u slučaju ugrožavanja bezbednosti Mreže, težih ili ponovljenih zloupotreba, kada korisnika može da isključi i bez prethodnog obaveštavanja.

Privremeno ograničavanje pružanja jedne, više ili svih usluga AVcom-a izvršiće se:

#### Opšte

- ako se utvrdi da korisnik ne poštuje Opšte uslove;
- ako se utvrdi da je korisnik dao lažne podatke koji su preduslov za zaključenje Ugovora;
- ako korisnik u roku od 15 dana od dana nastanka promene podataka koji su preduslov za zaključenje Ugovora ne dostavi AVcom-u nove podatke.

#### Mreža i terminalna oprema

- ako korisnik koristi terminalnu opremu koja ne ispunjava uslove utvrđene važećim propisima, ili bi upotrebom takve terminalne opreme došlo do narušavanja kontinuiteta, bezbednosti i/ili integriteta Mreže, ili ako su korisnikova instalacija i oprema pretrpeli izmenu;
- ako korisnik neovlašćeno pristupi Mreži AVcom-a, ometa funkcionisanje mreže, ili vrši bilo kakve intervencije na Mreži;
- ako korisnik poverava trećim licima popravke ili otklanjanje smetnje na delu mreže koju održava AVcom;
- ako korisnik ne omogući AVcom-u pristup prostorijama ili zemljištu u njegovom vlasništvu ili nad kojim ima pravo korišćenja, svojoj instalaciji, ili svojoj opremi, u cilju otklanjanja smetnje na mreži koju održava AVcom;
- ako korisnik ne omogući AVcom-u kontrolu svojih instalacija, terminalne i ostale opreme i softvera neophodnih za korišćenje usluga AVcom a za koje se sumnja da izazivaju tehničke smetnje;
- ako se utvrdi neispravnost korisnikove opreme koja ugrožava mrežu ili druge korisnike na njoj, ili na drugim mrežama sa kojima je Mreža povezana;
- ako je Mreža softverski ugrožena ili postoji opasnost od takvog ugrožavanja, do prestanka opasnosti.

#### Usluge

- ako se utvrdi da korisnik uznemirava druge korisnike elektronskih komunikacionih usluga na Mreži ili na drugim mrežama, vređa ih, uznemirava, ometa i/ili onemogućava u korišćenju usluga;
- ako se utvrdi da je korisnik omogućio neovlašćenim licima korišćenje usluga AVcom-a preko svog priključka na Mrežu;
- ako se utvrdi da korisnik ne poštuje druge obaveze iz Pravila o ponašanju na mreži koja čine Prilog 2. Opštih uslova.

#### Plaćanje računa

- ako korisnik ne poštuje rokove u vezi plaćanja računa, a u skladu sa tačkom 8.5. Opštih uslova;
- ako korisnik ne pruži obezbeđenje plaćanja (depozit i sl.) u skladu sa tačkom 8.6 Opštih uslova ili ne plati avans.

Privremeno ograničavanje pružanja jedne, više ili svih usluga AVcom-a, u slučaju zloupotrebe traje 5 dana, a za neplaćanje novčanih obaveza za uslugu do dana izmirenja obaveza, s tim da AVcom može trajno obustaviti pružanje usluge u skladu sa Opštim uslovima i Prilogom 4. U slučajevima kada je nedozvoljeni sadržaj ili drugu zloupotrebu u skladu sa zakonom ovlašćen da utvrdi nadležni organ, mere privremenog ograničavanja usluga mogu se preduzeti samo nakon utvrđivanja takve zloupotrebe od strane nadležnog organa. Za vreme privremenog isključenja sa Mreže za koje je razlog krivica korisnika, korisnik je u obavezi da nastavi da plaća mesečnu naknadu za ceo period važenja Ugovora za obustavljenu uslugu.

Navedeni razlozi za privremeno isključenje, odnosno ograničavanje pružanja usluga, primenjuju se bez obzira na to da li ih je prouzrokovao korisnik ili treće lice kome je to omogućeno preko usluge koju je ugovorio korisnik, a nezavisno od toga da li je treće lice postupalo uz znanje ili bez znanja korisnika.

Korisnik je obavezan da plati naknadu po Cenovniku na ime troškova za ponovno aktiviranje obustavljene usluge, koja se fakturiše pošto je prestao razlog za privremeno obustavljanje usluge usluga ponovo aktivirana.

Privremeno isključenje usluge na zahtev korisnika

Privremeno isključenje od 1 do 3 meseca

AVcom će omogućiti korisniku, na njegov zahtev, privremeno isključenje priključka sa Mreže, odnosno privremeno isključenje usluga AVcom-a (izuzimajući usluge za koje se plaća samo mesečna naknada), u trajanju od 1 do 3 meseca, pri čemu će zahtev biti realizovan skladu sa tehničkim mogućnostima.

Privremeno isključenje, može se izvršiti samo jednom u godini dana.

Za vreme dok je priključak privremeno isključen, ili privremeno isključena usluga, korisniku se obračunava i fakturiše mesečna naknada za tu privremeno isključenu uslugu, u skladu sa cenovnikom AVcom-a objavljenom na Internet strani. Usluge će biti ponovo aktivirane po isteku dogovorenog roka privremenog isključenja usluga.

Korisnik može zatražiti ponovno aktiviranje privremeno isključenog priključka na Mrežu, odnosno privremeno isključenje (deaktivirane) usluga i pre isteka dogovorenog roka privremenog isključenja usluga.

Privremeno demontiranje AVcom-ove ili korisnikove opreme

U slučaju investicionih radova, čišćenja ili drugih radova u prostoriji ili na imovini korisnika gde se nalazi AVcom-ova oprema, ili korisnikova oprema koju održava AVcom, korisnik može zahtevati privremeno demontiranje opreme.

Osim naknade po Cenovniku, korisnik je dužan da plati AVcom-u stvarne troškove demontiranja i ponovnog montiranja opreme.

Kontrola troškova i kontrola potrošnje

AVcom će u skladu sa svojim tehničkim mogućnostima, omogućiti korisnicima na jednostavan način i bez naknade zabranu odlaznih poziva kada mesečni troškovi te usluge pređu unapred određeni iznos definisan od strane samog korisnika prilikom zaključenja Ugovora ili naknadno. U tom smislu kontrola troškova se može omogućiti isključivo za troškove ostvarene na pozive ka standardnim telefonskim priključcima u nacionalnoj fiksnoj i mobilnoj telefoniji, sa izuzetkom poziva ostvarenih ka specijalnim brojevima. AVcom će na adekvatan način (telefonskim pozivom ili na drugi pogodan način) obavestavati korisnika o dostizanju unapred određenog iznosa, a korisnik ima pravo da u toku obračunskog perioda odustane od ovog ograničenja uz obaveštavanje AVcom-a.

AVcom pored njegovih obaveza u vezi sa kontrolom troškova predviđenih važećim propisima, zadržava pravo kontrole potrošnje i korišćenja usluga koje AVcom pruža svojim korisnicima, a u cilju njihove zaštite.

AVcom zadržava pravo da utvrdi iznos dnevne, nedeljne i mesečne kontrole potrošnje, tj. dnevni, nedeljni i mesečni limit, kao i da utvrdi slučajeve u kojima korisnik vrši prekoračenje svojih prava u korišćenju usluga iz zaključenog Ugovora.

AVcom će na adekvatan način (telefonskim pozivom ili na drugi pogodan način) obavestiti korisnika o prekoračenju potrošnje, odnosno o prekoračenju prava u korišćenju usluga, kao i o obavezama koje se tim povodom za korisnika uspostvljaju.

Zajednička pravila za sve zahteve Privremeno obustavljanje pružanja usluga iz tehničkih razloga

AVcom ima pravo da uz prethodno obaveštavanje korisnika, privremeno isključi korisnikov priključak sa Mreže ili da mu obustavi pružanje jedne, više ili svih usluga uz srazmerno umanjeње naknade za Uslugu koja nije bila raspoloživa duže od 48 sati, a u skladu sa članom 5.9. Opštih uslova, iz sledećih razloga:

- ako nastupe tehničke smetnje u Mreži, do njihovog otklanjanja;
- ako AVcom izvodi radove na rekonstrukciji ili proširenju Mreže na koju je korisnik priključen.

## Prilog 4. Pravila za trajno obustavljanje pružanja usluga

### 1. Trajno obustavljanje pružanja usluge zbog kršenja prava i obaveza iz ugovornog odnosa od strane korisnika

AVcom ima pravo u slučajevima kada korisnik ne poštuje prava i obaveze iz ugovornog odnosa, da trajno demontira korisnikov priključak sa svoje Mreže odnosno da mu trajno obustavi pružanje jedne, više ili svih usluga, uz prethodno obaveštavanje korisnika.

U slučajevima kada je nedozvoljeni sadržaj ili drugu zloupotrebu u skladu sa zakonom ovlašćen da utvrdi nadležni organ, mere trajnog obustavljanja usluga mogu se preduzeti nakon utvrđivanja takve zloupotrebe od strane nadležnog organa.

AVcom nije u obavezi da daje obrazloženje i/ili naknadi eventualnu štetu nastalu zbog trajnog obustavljanja pružanja usluga, sem ako Opštim uslovima ili ovim Pravilima nije drugačije predviđeno. AVcom trajno obustavlja pružanje usluge ili usluga, a važenje Ugovora između AVcom-a i korisnika prestaje:

#### Opšte

- a) ako je adresa korisnika za dostavu računara i obaveštenje AVcom-a nepoznata i nakon drugog pokušaja dostave;
- b) ako je protiv korisnika pokrenut stečajni ili neki sličan postupak, a za to su ispunjeni uslovi prema važećim propisima, pri čemu će AVcom obezbediti minimum usluga prema zahtevu stečajnog upravnika.

#### Mreža i terminalna oprema

- a) ako korisnik, nakon što je ponovo priključen na Mrežu posle privremenog isključenja, ponovo koristi terminalnu opremu za koju nije dobio prethodno odobrenje AVcom-a;
- b) ako korisnik ni nakon drugog pokušaja AVcom-a u roku od 3 dana ne omogući AVcom-u pristup svom posedu ili posedu koji ima pravo da koristi, svojoj instalaciji, ili svojoj opremi u cilju otklanjanje smetnje na mreži;
- v) ako korisnik ni nakon 15 dana od prvog pokušaja ne omogući AVcom-u kontrolu svojih instalacija, terminalne i ostale opreme i softvera neophodnih za korišćenje usluga AVcom-a u skladu sa Opštim uslovima;

#### Usluge

- a) u svim slučajevima u kojima nisu poštovani rok ili aktivnosti koji su naloženi u skladu sa Pravilima za privremeno ograničavanje pružanja usluga koja čine Prilog 3. Opštih uslova, po isteku datog roka;
- b) u slučaju težeg ili ponovljenog kršenja obaveza korisnika zbog kojeg, prema Pravilima za privremeno ograničavanje pružanja usluga koja čine Prilog 3. Opštih uslova, AVcom ima pravo na privremeno ograničavanje pružanja jedne, više ili svih usluga;

#### Plaćanje računa

- a) ako korisnik ne izmiri svoja dospela dugovanja, a u skladu sa članom 8.5 Opštih uslova.

Navedeni razlozi za trajno isključenje, odnosno obustavljanje pružanja usluga, merodavni su bez obzira ko ih je prouzrokovao, korisnik ili neko treće lice, sa znanjem ili bez znanja korisnika.

Korisnikovo dugovanje prema AVcom-u se uvećava za troškove trajnog isključenja.

Pravne posledice prestanka važenja Ugovora između AVcom-a i korisnika nastupaju danom kada je AVcom realizovao trajno isključenje, o čemu će korisnik biti obavešten.

### 2. Trajno obustavljanje pružanja usluge na zahtev korisnika

Korisnik može bilo kada da podnese zahtev za obustavljanje jedne, više ili svih usluga koje mu pruža AVcom, bez obaveze da svoj zahtev obrazlaže.

Zahtev za obustavljanje usluge mora da bude dostavljen AVcom-u najkasnije 30 dana pre zahtevanog datuma od kada se traži da usluga bude trajno obustavljena.

Na dan i u vreme koje korisnik u zahtevu naznači, AVcom će obustaviti pružanje usluge ili usluga za koje je podnesen zahtev, nezavisno od stava 4. ovog člana.

Korisnik je obavezan da plati sve troškove za pružene usluge do dana trajnog obustavljanja pružanja usluge i sve zaostale dugove koje ima prema AVcom-u, s tim da u slučaju da je između AVcom-a i korisnika ugovoreno obavezno trajanje Ugovora ima i dodatne obaveze ukoliko se Ugovor ne raskida zbog krivice AVcom-a, a u svemu kako je predviđeno Opštim uslovima i Ugovorom.

## Prilog 5. Pravila za naknadu štete korisniku

Korisnik podnosi u pisanoj formi zahtev za naknadu štete u slučaju neispunjenja obaveze ili zadocnjenja u ispunjenju obaveze od strane AVcom-a na adresu AVcom-a naznačenu u računu. Zahtev za naknadu štete korisnik podnosi u roku od 2 meseca od dana nastanka štete.

Šteta će biti isplaćena umanjenjem korisnikovog duga u računu svakog meseca sve dok ukupan iznos štete ne bude isplaćen. Šteta može biti isplaćena i na drugi način ako to tako korisnik zahteva, a AVcom se složi, ili ako je na drugi način sudski naloženo.

Korisnik nema pravo na naknadu štete:

- ako je neko drugi a ne AVcom uzročnik štete;
- u drugim slučajevima u kojima je AVcom oslobođen odgovornosti po odredbama Opštih uslova.

Ukoliko AVcom ne poštuje ugovorene rokove za uspostavljanje usluge, uključujući rokove posebno usaglašene sa korisnikom, korisnik ima pravo na naknadu u iznosu od 50% iznosa troškova obezbeđenja pristupa na mrežu (pristupne takse). Ukoliko AVcom ne poštuje rokove za otklanjanje smetnje i promene telefonskog broja, korisnik ima pravo na naknadu u iznosu od 10% mesečne naknade za svaki radni dan prekoračenja, ali ne više od 2 mesečne naknade. AVcom nije u obavezi da izvrši naknadu štete u slučaju da su razlozi za prekoračenje rokova viša sila ili događaji za koje AVcom nije odgovoran (na primer, pribavljanje uslova i dozvole za gradnju, obezbeđenje uslova i opreme na strani korisnika, i sl).

AVcom je odgovoran za svoje podizvođače.

U slučaju da je korisnik pretrpeo veću štetu od iznosa naknada definisanih u skladu sa ovim Pravilima, ima pravo da zahteva razliku do potpune naknade stvarne i neposredne štete koja mora biti dokazana. Teret dokazivanja takve štete leži na korisniku.

AVcom, u granicama dopuštenim zakonom, nije odgovoran za indirektan gubitak, izgublenu dobit, ili gubitak podataka, niti odgovara za štetu uzrokovanu bilo kakvim nezakonitim korišćenjem svojih usluga ili kršenjem ugovornih obaveza od strane korisnika ili trećih lica kojima je to omogućeno korišćenjem usluga od strane korisnika.

Ukoliko AVcom greškom obustavi korisniku pružanje Usluge, korisnik ima pravo na naknadu u iznosu od 5% odgovarajuće mesečne naknade koja se isplaćuje korisniku za svaki dan neopravdano ukinute usluge, ali ne više od 2 mesečne naknade.

### GREŠKE U IMENIKU

U slučaju greške u imeniku (podaci ne odgovaraju podacima koje je dao korisnik u svom Zahtevu, podaci o korisnikovom priključku su pogrešni), korisnik ima pravo da zahteva naknadu u iznosu od 1 mesečne naknade, a ukoliko je to tehnički izvodljivo AVcom će besplatno do ispravke greške emitovati govornu poruku sa korektnim podacima o telefonskom priključku kad neko poziva broj priključka koji je u imeniku pogrešno naveden.

U slučaju izostavljanja podataka o korisniku u imeniku AVcom će isplatiti korisniku naknadu u visini od 2 mesečne naknade.

Ukoliko AVcom unese podatke o korisniku u imenik i pored zabrane korisnika, AVcom će isplatiti korisniku naknadu u visini 4 mesečne naknade.