

# **О П Ш Т И У С Л О В И**

**о коришћењу телекомуникационих услуга ЈОТЕЛ д.о.о**

## **УВОДНЕ ОДРЕДБЕ**

### **Члан 1.**

Општим условима утврђују се услови за коришћење услуга „ЈОТЕЛ“ д.о.о., Булевар Немањина бр.67 (у даљем тексту: Јотел) у вези коришћења различитих телекомуникационих услуга и пакета више услуга из домена услуга Јотел-а, а које су уписане у регистар који води Републичка Агенција за електронске комуникације Републике Србије.

Ови Општи услови представљају саставни део:

- Корисничког уговора о коришћењу услуге дистрибуције медијских садржаја - кабловске телевизије, КДСа,
- Општег Уговора о пружању и коришћењу Интернет услуга,
- Уговора о заснивању корисничког односа за коришћење пакета услуга.
- Уговор о коришћењу телефонских услуга.

Уговори се закључују између Јотел д.о.о са једне стране, и физичког или правног лица са друге стране.

### **Члан 2.**

Прикључење на кабловско-дистрибутивни КДС-систем (кабловске мреже) Јотел-а представља предуслов за коришћење свих услуга Јотел-а. Корисник ступа у кориснички однос тренутком закључења неког од Уговора о заснивању корисничког односа, а потписом на уговору потврђује да су му сви елементи уговорног односа познати, као и да је приликом закључења уговора упознат са свим условима и да је прихватио све Ценовнике и услове коришћења одабраних услуга.

Накнадне промене Општих услова коришћења и Програмске понуде са ценовником важиће за Корисника 14-ог дана од дана њиховог објављивања на интерном ТВ каналу или сајту Јотел-а ([www.jotel.co.rs](http://www.jotel.co.rs)), са чиме је Корисник упознат и сагласан.

## **АНАЛОГНА КАБЛОВСКА ТЕЛЕВИЗИЈА**

### **Члан 3.**

Јотел се обавезује да ће у року од 60 радних дана од дана закључења Уговора прикључити корисника на свој кабловско - дистрибутивни систем (у даљем тексту: КДС).

Рок из претходног става се продужава уколико не постоје неопходни технички услови на локацији Корисника, у случају више силе, непланираних техничких проблема или кашњења Корисника у испуњавању предузетих обавеза, а до стварања услова за отклањање тако насталих околности. Уколико ни у додатном року од 30 радних дана од дана настанка напред наведених околности Јотел није у могућности да изврши прикључење Корисника, уговор може мировати до даљњег или Јотел и Корисник могу раскинути уговор, уз повраћај

евентуално датог.

#### **Члан 4.**

При закључењу Уговора о заснивању корисничког односа за прикључења на КДС аналогну кабловску телевизију, неопходно је да Корисник прикаже доказ о власништву над објектом који се прикључује на КДС, или уколико Корисник није власник предметног објекта, потребно је да достави изјаву сагласности власника објекта да може да закључи кориснички уговор.

Корисник се обавезује да омогући довођење кабловског вода КДС Даваоца услуга на свој посед (укључујући и инсталисање опреме у заједничким просторима зграда), извођење прикључка КДС-а до/на свом објекту, изградњу инсталације са свог на суседне објекта или поседе, као и на регулисање односа са евентуалним сувласницима који имају каква друга права над поседом или објектом.

Корисник се обавезује да овлашћеним радницима Јотел-а омогући преглед и проверу исправности прикључка и са њим повезаних водова и инсталација ради провере исправности прикључка.

#### **Члан 5.**

Изграђене инсталације до улазних врата објекта-стана Корисника или пословног простора у стамбеној згради, односно до места уласка инсталације на крову куће или пословног простора када је објекат Корисника индивидуална кућа, је у трајном власништву Јотел-а, а Корисник има право коришћења исте. Место уласка инсталације у објекат корисника представља прикључно место.

У случајевима када корисник задржава постојеће инсталације у свом објекту, све накнадне интервенције приликом одржавања (рад и материјал) у објекту Корисника, наплаћиваће се према важећем ценовнику Јотел-а. Исто правило ће се примењивати у случају када је до оштећења инсталације коју је поставио Јотел дошло кривицом Корисника.

#### **Члан 6.**

Јотел се обавезује да ће Кориснику услуга на прикључном месту обезбедити квалитетан пријем земаљских и сателитских програма у складу са важећим стандардима прописаним од стране РАТЕЛ-а, под условом да је Јотел изводио радове на унутрашњој инсталацији у објекту Корисника, и уколико ТВ пријемник Корисника исправно функционише.

Јотел се такође обавезује да ће редовно и квалитетно одржавати свој изграђени КДС на који је прикључен Корисник, односно да ће обезбеђивати услуге у складу са техничким могућностима, 24 часа дневно и седам дана у недељи, а Корисник се обавезује да ће користити инсталације у свом објекту/стану на тај начин да неће утицати на несметан рад КДС-а.

#### **Члан 7.**

Корисник има право преноса КДС прикључка на другу локацију под условом да постоје техничке могућности на новој локацији, које у сваком конкретном случају процењују техничка лица Јотел-а. У случају да постоје техничке могућности и када Корисник измири сва доспела дуговања, као и уколико плати трошкове пресељења према важећем ценовнику, Јотел ће извести неопходне радове на пресељењу КДС прикључка.

Уколико Корисник у току важења корисничког уговора буде искључен са КДС система и/или код истога буде извршена демонтажа прикључка, а Корисник се потом самостално и/или преко трећег лица поново прикључи на КДС Јотел-а, такав корисник се обавезује да без обзира на његову кривичну и материјалну одговорност због извршења неовлашћених радњи, плати Јотел-у уговорну казну у висини од 5.000,00 динара по сваком појединачном случају.

Плаћање наведене уговорне казне не утиче на надокнаду сваке евентуалне штете у поступцима утврђивања кривичне и материјалне одговорности Корисника

## **ДТВ-ДИГИТАЛНА КАБЛОВСКА ТЕЛЕВИЗИЈА**

### **Члан 8.**

Услуга ДТВ- дигитална кабловска телевизија обухвата дистрибуцију и коришћење ТВ програма у дигиталном формату, путем одговарајућег дигиталног ресивера и/или ТВ пријемника. Дигитални ресивер/Бокс, уколико се даје Кориснику на коришћење, представља трајно власништво Јотел-а, а корисник се обавезује да исти врати по истеку/прекиду Корисничког уговора у исправном стању, а ако то није могуће, корисник се обавезује да накнади његову противвредност која је дефинисана Понудом са ценовником. Приликом инсталације дигиталног ресивера Корисник потписује реверс, а месечна накнада за коришћење ресивера је одређена Понудом са ценовником, са чиме је Корисник упознат и сагласан.

### **Члан 9.**

Јотел задржава право промене садржаја Програмске понуде, као и право промене висине накнада наведених у ценовнику. О свакој од наведених врста промена Јотел ће Корисника услуга обавестити по процедури из члана 2. ових Општих услова.

Ако се Корисник за време трајања Корисничког уговора, определи за неку другу комбинацију програмских пакета из Понуде са ценовником, обавезан је да о томе обавести Јотел подношењем писаног захтева Корисничком сервису Јотел-а.

## **ИНТЕРНЕТ**

### **Члан 10.**

Услуга Интернета коју Корисник изабере подразумева коришћење изабране интернет брзине односно коришћење кабловског интернета према важећем ценовнику. Режим коришћења услуге само интернета је prepaid. Prepaid режим се односи на одабир одређене Интернет брзине са неограниченим коришћењем у току једног обрачунског периода а чије се коришћење плаћа накнадно ПРЕ краја обрачунског периода.

### **Члан 11.**

Јотел се обавезује да ће Кориснику омогућити коришћење услуге Интернета, уколико постоје сви неопходни технички услови за такав прикључак на локацији Корисника.

Корисник се самостално опредељује за брзину интернета или пакет услуга са Интернет брзином - коју жели да користи, а у току трајања корисничког односа задржава право измене брзине интерента, подношењем Захтева за промену брзине интернета уз измену цене, а све према важећем ценовнику. Корисник једино не може прећи на најмању интернет брзину. Након промене са најниже брзине неограниченог протока по Ценовнику, корисник нема могућност повратка на најнижу брзину неограниченог протока,

У току трајања уговора, Корисник услуга има могућност промене брзине интернета код пакета више услуга, под условом да изабрани-промењени пакет изабрана брзина интернета подразумева коришћење већег протока интернет саобраћаја. У току трајања уговора корисник може подношењем Захтева за промену брзине интернета одабрати нову брзину, осим у ситуацији из претходног става.

### **Члан 12.**

Јотел ради пружања напред наведених услуга кориснику даје на коришћење кабловски модем, који остаје трајно власништво Јотел-а. Приликом инсталације кабловског модема, Корисник потписује реверс. Корисник који је по основу уговора реверсом примио опрему за коришћење док траје уговорни однос, дужан је да примљену опрему чува као и комплетни садржај у коме је опрема испоручена (амбалажа, документација или сл.) као добар домаћин, а у случају било ког недостатка за садржај преузет реверсом, корисник је дужан да према важећем ценовнику уплати комплетну опрему.

### **Члан 13.**

Јотел се обавезује да ће Кориснику испоручити, уградити, програмирати опрему и прикључити га на кабловски интернет и то:

- омогућити Кориснику приступ на Интернет путем кабловске инфраструктуре 24 сата дневно, приступне брзине према одабраном, а према важећем ценовнику Јотел-а;
- обезбедити Кориснику, на диску Сервера, капацитет од 50 МВ за Корисников mailbox;
- без одлагања обавестити Корисника о проблемима насталим на његовом корисничком налогу;
- чувати тајност података о Кориснику;

Корисник је сагласан да Јотел може, у циљу побољшања квалитета услуге, без посебног одобрења Корисника, за исту цену обезбедити Кориснику већу брзину протока на опцију услуге за коју се Корисник претходно определио на основу понуде према важећем ценовнику.

### **Члан 14.**

Корисник услуга се обавезује да

- уредно и у роковима за добровољно испуњење измирује своје обавезе преузете уговором;
- да обезбеди, осигура и припреми место за прикључење опреме Јотел-а;
- да Јотел-у достави потпуне и тачне личне податке, односно податке о фирми и да у случају промене обавести Јотел писаним путем највише у року од 15 дана од промене истих;
- чува своју лозинку у тајности, податке о свом налогу Корисник може саопштити само администратору система или службенику техничке подршке лично и то тек када несумњиво утврди његов идентитет;
- да опрему одржава у чистом и исправном стању;
- да не може да уступи права и обавезе који проистичу из уговора другом лицу без писане сагласности Јотел-а;
- да се уздржава од понашања које се у смислу Општих услова и Уговора о заснивању корисничког односа сматра недозвољеним;
- да се придржава приложених упозорења и упутства за коришћење опреме према коме је у обавези да уређаје не користи близу воде и влаге као и извора топлоте;
- да монтираном уређају омогући правилну вентилацију ваздуха и да уређај не прекрива било каквим чврстим предметима који могу пореметити вентилацију самог уређаја;
- кориснику услуга није дозвољено померање, преконфигурисање и преинсталирање без сагласности и присуства техничких лица Јотел-а. Такође уређај треба да буде прикључен само на извор напајања наведен у спецификацији. Другачији извори напајања могу привремено или трајно оштетити уређај при чему Јотел у том случају не сноси одговорност;
- да обезбеди простор где се налазе каблови за напајање тако да се не могу случајно закачити или померити, јер на тај начин може доћи до искључења са мреже напајања, а што може узроковати оштећење уређаја;
- у периодима када дуже време не користи уређај, исти треба искључити из високонапонске и рачунарске мреже. Пре самог искључивања Корисник услуга је у обавези да контактира

техничка лица Јотел-а;

- у случају било каквог престанка рада комуникационе опреме Корисник услуга је дужан одмах да обавести техничку службу Јотел-а, која је једина надлежна за сервисирање ове врсте опреме.

#### **Члан 15.**

Понашање Корисника сматраће се недозвољеним ако је у супротности са императивним прописима Републике Србије и међународног права, односно у супротности са конвенцијама, уговорима, препорукама и другим актима и опште прихваћеним кодексима понашања у овој области, а понашање корисника ће се сматрати недозвољеним нарочито ако:

- садржи елементе кривичног дела, привредног преступа или прекршаја;
- врши повреду ауторског права или права индустријске својине;
- врши дело нелојалне конкуренције;
- угрожава или повређује лична права;
- врши повреду добрих пословних обичаја и права потрошача;
- врши дистрибуцију незаштићених е-маил порука путем електронске поште;
- користи сервисе интернета за неовлашћени приступ или добијање контроле над другим системима на интернету;
- „Spam“- овање сервиса Јотел-а путем слања истоветних незатражених порука на велики број адреса на интернету;
- уколико угрожава несметано коришћење сервиса од стране других корисника, угрожава несметани рад мреже предузећа или било које друге мреже или дела интернета;
- шаље или прослеђује добротворне захтеве, петиције, ланчана писма, као и слање рекламних и промотивних материјала за производе и услуге, изузев на места предвиђена за такав тип оглашавања.

Искључиво Корисник услуга одговара кривично, материјално или на било који други начин пред надлежним органима за своје недозвољено понашање. Корисник одговара Јотел-у за сваку материјалну и нематеријалну штету проузроковану недозвољеним понашањем.

#### **Члан 16.**

Уколико Јотел по својој оцени или по пријему пријаве закључи да се Корисник у коришћењу сервиса понаша на недозвољен начин, може да:

- пошаље упозорење Кориснику услуга;
- суспендује Корисников приступ интернету;
- блокира одређени интернет саобраћај.

Уколико Корисник настави са недозвољеним понашањем по поновном активирању налога, Јотел има право да Уговор одмах раскине, уз обавештење упућено Кориснику. Корисник у том случају губи право на повраћај износа накнаде који је до раскида уговора није успео да искористи, а Јотел задржава право демонтаже и преузимања целокупне опреме без повраћаја претходно уплаћених средстава од стране Корисника, осим уколико Корисник претходно није исплатио целокупни износ дуга према Јотел-у и на тај начин постао власник целокупне опреме.

#### **Члан 17.**

Оцена Јотел-а о недозвољеном понашању Корисника сматраће се основаном онда када постоји разумна сумња у погледу недозвољеног понашања Корисника сагласно одредбама Општих услова. Поред тога, Јотел у том случају има право да податке о Кориснику и његовом недозвољеном понашању да на увид надлежним државним органима, као и заинтересованим лицима, а по налогу наведених органа.

Уколико Корисник докаже да његово понашање није било недозвољено у смислу члана 10. ових општих услова, Јотел ће му омогућити поновно прикључење на кабловски интернет

под условима дефинисаним овим Општим условима.

#### **Члан 18.**

Јотел не одговара за:

- загушење, кашњење или грешке у функционисању делова интернета на које објективно не може да утиче;
- прекиде у раду настале услед нестанка електричне енергије на делу инфраструктуре, случајева више силе, као и услед других разлога на које Јотел не може објективно да утиче;
- штету коју Корисник недозвољеним понашањима причини трећим лицима;
- повреду права на приватност и сигурност Корисника коју на интернету изврше трећа лица;
- сигурност и тачност информација коју Корисник размењује са осталим корисницима интернета;
- штете која настане за Корисника или трећа лица услед повреде Корисника обавезе на чување тајности података о свом корисничком налогу;
- било какве техничке кварове на рачунару Корисника који могу бити изазвани нестручним или несавесним руковањем Корисника услуга;

#### **Члан 19.**

Јотел не гарантује да подаци преузети са интернета немају неки од компјутерских вируса или других програма који манифестују инфективне или деструктивне особине. Корисник је одговоран за спровођење одређених процедура ради заштите од таквих програма.

Јотел не одговара за прекид везе са интернетом ако тај прекид наступи као последица рада Јотел-а на инфраструктури своје мреже или чворишта све док трају радови на инфраструктури.

#### **Члан 20.**

Комуникација или обавештења уговорних страна по свим питањима битним за спровођења уговора вршиће се у писменој форми под којом се подразумева и слање обавештења путем електронске поште, истицањем обавештења на Веб страници Јотел-а [www.jotel.co.rs](http://www.jotel.co.rs) или обавештење Кориснику услуга путем интерног ТВ канала Јотел-а.

### **ФИКСНА ТЕЛЕФОНИЈА**

#### **Члан 21.**

Услуга Фиксне телефоније подразумева коришћење електронских комуникационих услуга у јавној фиксној комуникационој мрежи Јотел-а. Корисник може користити Јотел-ову услугу Фиксне телефоније само у пакету са другим услугама, у складу са Понудом услуга са ценовником.

Корисник може користити услугу Фиксне телефоније само уколико је прикључен на кабловско-дистрибутивни систем Јотел-а и уколико поседује одговарајући телефонски апарат.

Јотел се обавезује да Кориснику пружа услугу Фиксне телефоније у складу са законом и према важећим стандардима из ове области.

#### **Члан 22.**

За коришћење услуге Фиксне телефоније, Јотел ће Кориснику обезбедити модем, који остаје у трајном власништву Јотел-а и Корисник има право коришћења истог до дана раскида корисничког односа, по било ком основу.

У случају евентуалног раскида корисничког односа, Корисник услуга је у обавези да Јотел-у у року од 15 дана од дана раскида уговора врати сву инсталирану опрему. У случају да Корисник није у могућности да преузету опрему врати по раскиду уговора, исти се

обавезује да Јотел-у накнади противвредност преузете опреме према важећем ценовнику.

Уколико Јотел обезбеђује у складу са ценовником и додатну опрему, Корисник је у обавези, да када се стекну услови у складу са напред наведеним ставовима овог члана, Јотелу врати у исправном стању или уколико није у могућности да то учини, да плати противвредност преузете опреме.

#### **Члан 23.**

Јотел одређује бројеве које додељује Корисницима према расположивом плану нумерације. Јотел може већ додељени број Кориснику да измени, а без посебне и претходне сагласности Корисника, уз обавезу Јотел-а да о измени броја обавести Корисника, најкасније 15 дана пре планиране промене броја. Јотел може на захтев Корисника заменити додељени број, уз плаћање накнаде за ову услугу по важећем ценовнику

#### **Члан 24.**

Корисник је у обавези да приликом закључења корисничког односа Јотел-у да тачне личне податке. Уколико након закључења уговора и заснивања корисничког односа дође до промене података код Корисника, исти се обавезује да без одлагања о промени личних података обавести Јотел, под претњом последица накнада штете и губитка права која се везују за регистрацију података Корисника.

#### **Члан 25.**

Јотел организује и обезбеђује вођење јавног телефонског именика својих Корисника, у који се уносе подаци о имену, презимену, адреси и Корисниковом телефонском броју. Именик је доступан на интернет страници Јотел-а [www.jotel.co.rs](http://www.jotel.co.rs) и путем Контакт центра.

У моменту заснивања корисничког односа, Корисник се изјашњава да ли жели да се његови подаци унесу у јавни телефонски именик може захтевати да се његови лични подаци и број не уносе у јавни телефонски именик. Корисник има могућност и да накнадно писаним путем захтева да се његови лични подаци и телефонски број избришу из јавног телефонског именика, након чега је Јотел дужан да личне податке о Кориснику избрише.

#### **Члан 26.**

Јотел је дужан да обезбеди тајност личних података Корисника, тајност садржине и других података о саобраћају, као и тајност података о локацији у оквиру јавне фиксне телекомуникационе мреже Јотел-а, а у складу са законом.

#### **Члан 27.**

Корисник закључењем Уговора може добити на коришћење највише 2 (две) телефонске линије, односно основну телефонску линију и на основу посебног писаног Захтева додатну телефонску линију, а према условима из ценовника.

Од тренутка активирања основне телефонске линије, сматра се да су сви телефонски разговори и друге услуге које се обављају извршени од стране Корисника или уз његову сагласност. Корисник је у целости одговоран за све настале последице, учињене трошкове и дужан је да измири све обавезе настале коришћењем основне и додатне линије.

#### **Члан 28.**

На захтев Корисника, Јотел ће обезбедити пружање информација о услугама оствареним коришћењем броја додељеног Кориснику, за претходни обрачунски период, а највише за 5 (пет) претходних обрачунских периода уназад (спецификација - листинг одлазног саобраћаја).

У случају деактивације броја, право на спецификацију одлазних позива Корисник може остварити најкасније 60 дана од дана деактивације броја.

## **Члан 29.**

Јотел не одговара за штету коју Корисник или треће лице претрпи услед промене позивног броја, промене броја Корисника, смањеног квалитета саобраћаја узрокованог инреференцијом или атмосферским приликама или физичким препрекама или другим разлозима изван утицаја Јотел-а, неовлашћеним коришћењем корисничког броја који је додељен кориснику, непокривеност неког подручја мрежом, повременим прекида у раду мреже или услед више силе.

Уколико Корисник употребљава опрему или други уређај који није подешен или подесан за коришћење у јавној фиксној комуникационој мрежи Јотел-а или проузрокује сметње у раду јавне фиксне телекомуникационе мреже, Јотел не сноси одговорност за рекламације на висину рачуна или немогућност коришћења услуге.

Јотел не одговара за штету и изгубљену добит коју Корисник или друго лице претрпи услед привремених или повремених прекида пружања услуге.

Услуга Фиксне телефоније се заснива на технологији преноса гласа путем широко-појасног преноса података и као таква може бити недоступна услед кvara на мрежи или нестанка електричне енергије.

## **Члан 30.**

Поступци Корисника ће се сматрати злоупотребом и недозвољеним радњама ако су у супротности са позитивним законским прописима или савесношћу или добрим пословним обичајима, а нарочито:

- ако се кориснички телефонски број користи за генерисање саобраћаја који није обухваћен одредбама овог уговора, укључујући и на случајеве када се међународни саобраћај мреже Јотел-а (долазни и одлазни) приказује као национални саобраћај, генерисан од стране Корисника;
- ако се користи опрема некомпатибилна са јавном фиксном комуникационом мрежом Јотел-а;
- уколико Корисник или друго лице са корисничког телефонског броја Корисника, и након опомене Јотел-а настави да узнемирава, омета или вређа друге Кориснике или трећа лица, у ком случају искључење траје најмање 15 дана.

Јотел има право да одмах, без претходне најаве, искључи кориснички телефонски број/еве уколико Корисник крши одредбе дефинисане овим чланом и наплати накнаду за поновно прикључење према ценовнику.

## **Члан 31.**

Јотел је овлашћен да искључи кориснички телефонски број додељен Кориснику и у следећим случајевима:

- уколико постоји сумња да опрема Корисника омета рад јавне фиксне комуникационе мреже или несметано коришћење опреме других Корисника- до момента отклањања сметњи;
- ради отклањања техничког кvara или обављања других неопходних радова на мрежи.

## **Члан 32.**

Када Корисник у писаном облику пријави и опише начин, садржину и време злонамерног или узнемирујућег позива, Јотел ће да забележи и сачува податке о идентификацији тог долазног позива, датум и време позива или покушаја позивања.

Уколико Јотел утврди да је злонамерни или узнемирујући позив упућен са броја његовог Корисника, дужан је да том Кориснику упути упозорење, те да у случају поновног узнемиравања, предузме друге одговарајуће мере ради спречавања даљег узнемиравања.

Уколико Јотел утврди да је злонамерни или узнемирујући позив упућен са броја који је у мрежи другог оператора, прослеђује том оператору пријаву о узнемиравању, како би тај оператор свом Кориснику упутио упозорење, односно како би евентуално предузео неке

друге одговарајуће мере ради спречавања даљег узнемиравања.

Јотел ће да сарађује са другим операторима ради праћења или откривања злонамерних или узнемирујућих позива, а нарочито ради размене података и поступања по прослеђеним пријавама.

### **Члан 33.**

Јотел ће омогућити коришћење система за аутоматско позивање и комуникацију без људске интервенције, факс уређаја, електронске поште или других врста електронских порука, ради непосредног оглашавања, само уз претходни пристанак Корисника.

Ако је физичко или правно лице, приликом продаје својих производа или услуга, прибавило непосредно од примаоца његове контакт податке и пристанак на употребу тих података у сврхе непосредног оглашавања, има право да их употребљава ради непосредног оглашавања својих сличних производа или услуга, под условом да примаоцу обезбеди могућност приговора таквој употреби контакт података, на једноставан начин и без накнаде.

Забрањено је непосредно оглашавање којим се нетачно приказује или прикрива идентитет пошиљаоца електронске поште или других врста електронских порука, као и непосредно оглашавање које не садржи назначену електронску адресу, односно број телефона, путем кога прималац може без накнаде да захтева спречавање даљег слања огласних порука.

### **Члан 34.**

Јотел ће Кориснику омогућити искључивање идентификације долазног позива, на једноставан начин и без накнаде за разумно коришћење ове могућности, као и омогућити искључивање приказивања идентификације успостављене линије позиваоцу, на једноставан начин и без накнаде. Напред наведено се односи и на међународне долазне позиве.

Одредба из претходног става није примењива за позиве који се упућују службама за хитне интервенције.

Јотел има право да привремено суспендује могућности из става 1. овог члана ради откривања и спречавања злонамерних или узнемирујућих позива.

## **Преносивост телефонског броја**

### **Члан 35.**

Услуга преносивости телефонског броја омогућава Кориснику да промени постојећег оператора Услуге и постане Корисник услуге Фиксне телефоније ЈОТЕЛ-а, а да притом задржи свој постојећи број за услуге јавне Фиксне комуникационе мреже из Плана нумерације.

### **Члан 36.**

Корисник који жели да изврши пренос броја је обавезан да Јотел-у као примаоцу броја поднесе писмени Захтев за пренос телефонског броја уз обавезно давање личне карте на увид. Захтев за пренос телефонског броја сматра се истовремено захтевом за раскид уговора Корисника код оператора даваоца броја. Корисник остаје у обавези плаћања коришћења комуникационих услуга према оператору даваоца броја све до преноса броја у мрежу Јотел-а.

### **Члан 37.**

Корисник је дужан да измири све обавезе плаћања коришћења комуникационих услуга према оператору даваоцу броја све до тренутка преноса броја у мрежу ЈОТЕЛ-а. Извршењем преноса и активацијом услуге, подносилац Захтева постаје Корисник услуге Фиксне телефоније ЈОТЕЛ-а, те је од дана извршеног преноса обавезан да врши плаћање месечне надокнаде на рачун ЈОТЕЛ-а.

### **Члан 38.**

Оператор давалац броја није обавезан да омогући пренос броја ако поднесени Захтев садржи неке формалне недостатке из Члана 10. Правилника о преносивости броја у јавним телефонским мрежама на фиксној локацији, а који онемогућавају поступање.

ЈОТЕЛ ће у року од 3 (три) радна дана од дана сазнања о разлозима кашњења односно немогућности преноса броја, упутити подносиоцу захтева образложење са упутством да у року од 8 (осам) дана од пријема овог обавештења отклони разлоге због којих пренос није могуће извршити.

### **Члан 39.**

Пренос броја ће се извршити у року од 7 (седам) радних дана од датума пријема попуњеног захтева Корисника за коришћење Услуге, у случају да не постоје сметње, изузев уколико накнадно буду утврђени разлози за немогућност или кашњење преноса броја, а о постојању истих ЈОТЕЛ није знао нити морао да зна у моменту примања захтева за пренос телефонског броја. Налог за пренос броја извршава се на дан који је назначен у Захтеву за пренос броја, у времену од 12:00 до 15:00 часова радним данима, у складу са Правилником о преносивости броја. Период у којем пренесени број није у функцији услед спровођења операције техничког преноса не сме бити дужи од три (3) сата у односу на време које је одређено у Захтеву за пренос броја.

### **Члан 40.**

Корисник који је извршио пренос броја у мрежу ЈОТЕЛ-а не може поново да тражи пренос истог броја у периоду који је краћи од 6 (шест) месеци од дана када је извршен пренос. Уколико Корисник преноси број код другог оператора, а жели да настави с коришћењем осталих услуга из досадашњег пакета, потписује се нови Кориснички уговор.

ЈОТЕЛ у својству даваоца броја може одбити захтев Корисника за пренос броја код другог оператора примаоца броја ако постоје исте сметње из Члана 10. Правилника о преносивости броја у јавним телефонским мрежама на фиксној локацији који се односи на разлоге одбијања захтева за пренос броја у мрежу ЈОТЕЛ-а, док исте не буду отклоњене.

### **Члан 41.**

За све друге односе између ЈОТЕЛ-а као оператора примаоца броја и Корисника које су везане за услугу преносивости телефонског броја, примењују се остале одредбе Општих услова ЈОТЕЛ-а и Правилника о преносивости броја у јавним телефонским мрежама на фиксној локацији.

## **ПАКЕТИ ВИШЕ УСЛУГА**

### **Члан 42.**

Корисник може да изабере пакет више услуга, Јотел-а уз посебне погодности, а све у складу са понудом и важећим ценовником.

На основу закљученог уговора за пакет више услуга, а имајући у виду посебне погодности дате Кориснику, Уговор о коришћењу пакета више услуга, закључује се по правилу на временски период од 24 месеца. Минимални период коришћења услуга представља време коришћења услуга за које се Корисник обавезао за плаћање свих накнада у складу са ценовником.

У случају превременог раскида уговора Корисник се обавезује да врати опрему коју је

добито, да плати надокнаду која је једнака укупном износу који је једнак броју преосталих месеци као и надокнаду за евентуалну штету коју је учинио, и трошкове демонтаже.

Одредба о плаћању уговорне казне из претходног става се примењује и у случају да Јотел једнострано раскине уговор везан за пакет услуга, уколико Корисник не измири своје доспеле обавезе сходно Општим условима.

Корисник је обавезан да се најкасније 30 дана пре истека ауговореног периода, изјасни у случају да жели раскид уговора, у супротном се уговор продужава за 12 месеци.

## **ЗАЈЕДНИЧКЕ ОДРЕДБЕ**

### **Наплата услуга**

#### **Члан 43.**

Цене услуге/услуга одређује Јотел у складу са својом пословном политиком, а које су исказане путем важећег Ценовника. Јотел задржава право да измени цене својих услуга, о чему је дужан да благовремено обавести Корисника о учињеним изменама путем своје веб стране [www.jotel.co.rs](http://www.jotel.co.rs), као и на интерном ТВ каналу. Сматраће се да је Корисник сагласан са измењеним ценовником уколико настави коришћење услуга, након ступања на снагу најављених измена.

Корисник је у обавези да за коришћење изабране услуге или Пакета више услуга плаћа све накнаде у складу са важећим ценовником Јотел-а.

Корисник је сагласан да се накнаде за извршене услуге могу наћи и на јединственом/збирном рачуну. Доспелост месечних обавеза плаћања услуга је до 10-ог у месецу за претходни месец.

Код услуге Фиксне телефоније пресек услуга се врши првог дана у месецу за претходни месец, а телефонским саобраћајем за претходни месец сматрају се сви позиви који су започети у претходном месецу, без обзира на време завршетка тих позива.

Уколико Корисник не изврши уплату по испостављеном рачуну, Јотел ће најпре послати опомену за плаћање а након тога је овлашћен да суспендује услугу/услуге.

У случају привременог искључења/суспендовања неке услуге због дуговања, за време/месеце док је кориснику онемогућена наведена услуга, Јотел неће задуживати корисника по тој услузи, без обзира на претходно издат предрачун/уплатницу.

Код посебне услуге Интернета, корисник ће унапред добити предрачун/уплатницу за наредни месец. Уколико до 01. у месецу не изврши уплату за текући месец, услуга интернета биће аутоматски онемогућена, а корисник неће имати дуговање за тај месец.

Код услуге Фиксне телефоније, услед неизмирења обавеза, Кориснику ће бити суспендовани одлазни позиви, а омогућени долазни позиви, позиви ка хитним службама и позиви ка контакт центру Јотел-а. Уколико Корисник не плати обавезу ни у року од 15 дана од дана укидања одлазних позива, Јотел задржава право да Кориснику искључи услугу Фиксне телефоније.

Уколико Корисник не прими рачун најмање 5 дана пре доспелости обавезе плаћања (одсуство од пријављене адресе, немогућност уручења и слично), у обавези је да контактира Кориснички сервис Јотел-а и да се распита о висини износа месечне обавезе, па је стога и поред непримања рачуна о висини месечне обавезе дужан да Јотел-у редовно и у роковима измирује доспеле обавезе за услуге које је примио/користио.

#### **Члан 44.**

У случају искључења услуге за коју је Понудом са ценовником предвиђено плаћање

месечне накнаде за коришћење опреме, Јотел има право да настави са наплатом ове накнаде све до поновног прикључења услуге или док Корисник не врати предметну опрему.

Цену прикључне таксе Јотел може одредити различито за поједине зграде, квартове, делове насеља или насеља, зависно од техничких услова и трошкова инсталације.

Корисник услуга се обавезује да пре почетка прикључења свог објекта на КДС плати прикључну таксу, а према важећем ценовнику. У цену прикључне таксе урачунати сви радови и утрошени материјали до првог пријемника у објекту Корисника, где он то жели, у случају да је линија већ изграђена. У случају изградње нове линије трошкови прикључка се одређују према важећем ценовнику.

Кориснику услуга којем је било која услуга пружена од стране Јотел-а активирана било којег дана у месецу након првог дана у месецу, биће испостављен рачун сразмерно броју дана колико је исте и користио за тај месец.

Своје обавезе плаћања Корисници услуга могу извршавати преко Поште и банака уплатом на текући рачун Јотел-а и на наплатним местима Јотел-а. Без обзира на начин плаћања који изабере Корисник, Јотел неће наплаћивати никакву додатну накнаду у вези са изабраним начином плаћања.

У случају неизмирења обавеза по њиховој доспелости од стране Корисника услуга, Јотел задржава право да обрачуна и наплати законску затезну камату на доспела потраживања.

У случају да Корисник не извршава своје обавезе плаћања према Јотел-у у року, Јотел има право да Кориснику укине услугу/услуге, уз претходну опомену и остављање додатног примереног рока за плаћање.

По измиривању свих обавеза Корисника према Јотел-у, биће му омогућено поновно прикључење и коришћење услуга Јотел-а, уз обавезу плаћања накнаде за поновно прикључење, а према важећем ценовнику.

Уколико Корисник не плати заостала дуговања ни у року од 30 дана рачунајући од дана искључења услуга, Јотел задржава право да изврши демонтажу Корисниковог прикључка или опреме, након чега ће се сматрати да је уговор аутоматски раскинут, уз обавезу корисника да преостала дуговања измири према Јотел-у.

Уколико власник објекта и Корисник нису исто лице, те је власник објекта тај који већ има закључен уговор за КДС по основу кога је власнику утврђена месечна обавеза плаћања према Јотелу на име месечне накнаде за пружање услуга, уговорне стране сагласно констатују да се Корисник обавезује да уредно измирује и наведену обавезу власника на име месечне накнаде за пружање услуга, за коју ће Јотел почевши од закључења уговора са овим Корисником, фактурисани на његово име. За наведено у овом ставу Корисник прибавља сагласност власника објекта. Корисник услуге нема право раскида уговора пре истека уговорног рока који је власник објекта закључио са Јотел-ом.

## **Приговор корисника на пружену услугу и решавање рекламације**

### **Члан 45.**

Сагласно члану 113. Закона о електронским комуникацијама корисник може у писаном

облику да поднесе Јотел-у приговор у писаном облику на квалитет пружене услуге у року од 30 дана од дана пружене услуге, уколико је реч о пружању услуге са мањим квалитетом од уговореног, у складу са параметрима. Јотел д.о.о не одговара за штету из става 1 овог члана ако је квалитет услуге мањи од прописаног због објективних околности које се нису могле предвидети, избећи или уклонити (виша сила) као и због благовремено најављених радова на одржавању мреже. Јотел д.о.о је обавезан да у року од 15 дана од пријема приговора одговори на исти. У зависности од одступања од квалитета Корисник ће добити одговарајући попуст на износ рачуна.

## **Промотивне погодности**

### **Члан 46.**

Кориснику се могу одобрити одређене промотивне погодности на основу одлуке оператора, коју је оператор дужан да јасно и видљиво истакне, наведе услове за њихово остваривање и да их се придржава.

По истеку иницијално уговорених промотивних погодности корисник наставља коришћење услуге у складу са комерцијалном понудом оператора, ако уговором није другачије предвиђено.

## **Опрема**

### **Члан 47.**

Корисник се обавезује да за коришћење услуга које су предвиђене уговором и Општим условима, користи опрему и/или уређаје који су предвиђени за повезивање на систем, као и да се придржава свих релевантних техничких упутстава за коришћење такве опреме.

Корисник се обавезује да неће самостално вршити било какве захвате на инсталираној опреми и уређајима Даваоца услуге, које је добио на коришћење за време трајања корисничког односа, нити да ће за то ангажовати неовлашћена лица, јер ће у супротном Корисник сносити све трошкове поправке.

Корисник се обавезује да сноси све евентуалне трошкове у вези одржавања и поправке опреме коју је добио на коришћење, уколико је кривица до њега, а не до функционалности опреме.

У случају крађе опреме Јотела коју је Корисник добио на коришћење, Корисник се обавезује да најкасније у року од 24 часа од догађаја и сазнања за исти, о томе обавести Јотел. У случају крађе опреме о којој је Корисник обавестио надлежне државне органе, Кориснику ће бити омогућено добијање нове опреме на коришћење, уз обавезу Корисника да Јотелу претходно предочи записник или пријаву о крађи, сачињену од стране надлежног државног органа. Корисник који не презентује записник о пријављеној крађи, у обавези је да Јотелу надокнади противвредност опреме, у зависности од врсте опреме, у складу са важећим ценовником.

Јотел се обавезује да ће бесплатно отклонити све кварове на опреми, осим оних које настану непажњом или намерним деловањем Корисника (физички лом, пад и др.)

### **Члан 48**

Пресељење опреме Јотела која је дата Кориснику на коришћење може се извршити само уз сагласност и асистенцију Јотел-а. Захтев за пресељење опреме се подноси Корисничком сервису Јотел-а, а захтев се одобрава уколико има техничких могућности на новој локацији и уколико је подносилац захтева измирио све своје обавезе према Јотел-у, као

и по уплати накнаде за пресељење опреме у складу са важећим ценовником.

Забрањен је сваки вид самовласног и самосталног пресељења опреме Јотел-а, а без позивања техничке службе Јотела. Уколико би Корисник поступио супротно овом ограничењу, Јотел има право да таквом Кориснику укине услугу и захтева повраћај опреме у исправном стању, или уколико то није могуће, Корисник је дужан да Јотел-у плати уговорну казну због невраћања опреме у зависности од врсте опреме.

Корисник услуга ће у случају раскида уговора или по захтеву Јотел-а, вратити сву опрему коју је добио на коришћење.

Уколико Корисник није од Јотел-а преузео одговарајућу опрему или уређаје, Корисник се обавезује да о сопственом трошку обезбеди одговарајућу опрему, у зависности од одабраних услуга, а који задовољавају важеће законске прописе и техничке услове Јотел-а.

Потписом на корисничком уговору, а приликом преузимања опреме, Корисник услуга потврђује да је примио технички исправну опрему, која је неопходна за остваривање услуга.

### **Ограничење од одговорности**

#### **Члан 48.**

Јотел није одговоран за:

- прекиде у раду и штету насталу на опреми и пријемнику Корисника услуга, настале услед нестанка електричне енергије на делу телекомуникационе мреже, као и у случајевима више силе (пожар, експлозије, рат, земљотрес, поплава, удар грома и друге временске непогоде или услед разлога на које није имао никаквог утицаја или због радова на телекомуникационој мрежи које је Јотел најавио на својој интернет страни или интерном ТВ каналу;

- за штету коју је корисник претрпео од трећих лица;

- за штету која је настала нестручним руковањем опремом и непридржавањем упутстава за коришћење одабране услуге

- за штету која је настала као последица објективних разлога које није било могуће предвидети, избећи или отклонити (виша сила)

Јотел није одговоран за садржај програма емитованих у оквиру пакета који користи Корисник, као ни за затамњење одређених програмских садржаја, нити Јотел може гарантовати Кориснику да власник програма неће престати са емитовањем програма.

Корисник је одговоран Јотел-у, другом Кориснику или сваком трећем лицу које претрпи штету услед недозвољеног понашања Корисника у коришћењу услуга Јотел-а.

Јотел неће бити одговоран за било какву штету претрпљену током одржавања система, а која би могла да утиче на квалитет услуга, као ни за штету у случају укидања, измене или одузимања Лиценце, као и опреме у складу са Општим условима.

### **Подаци о Кориснику**

#### **Члан 49.**

Јотел гарантује тајност личних података Корисника услуга, а у вези са коришћењем услуга, слободе и тајности разговора. Корисник се обавезује да Јотел-у достави комплетне и

исправне податке, укључујући име, презиме, адресу, матични број, број личне карте односно, назив, седиште, ПИБ, име контакт особе, број телефона. Корисник се поред тога обавезује да у случају промене тих података одмах обавести надлежну службу Јотел-а, у року од 7 дана од дана настале промене.

Потписивањем корисничког уговора, Корисник је дао изјаву да је упознат са сврхом обраде података и да је дао сагласност да Јотел податке о кориснику може да користи у циљу вођења евиденције везаних за извршавање уговора.

Јотел задржава право да обавештава своје Кориснике о услугама као и о тренутним промотивним понудама. Корисников потпис на уговору о заснивању корисничког односа сматраће се његовом изричитом сагласношћу да такве информације и промоције прима од стране Јотел-а.

## **Раскид уговора**

### **Члан 50.**

У случају превременог раскида уговора Корисник се обавезује да врати опрему коју је добио, да плати надокнаду која је једнака укупном износу месечне претплате за преостале уговорне обавезе као и надокнаду за евентуалну штету коју је учинио, трошкове демонтаже прикључка. Јотел као давалац услуга може једнострано раскинути Уговор, без посебног образложења, са отказним роком од 30 дана, као и у осталим специфичним случајевима предвиђеним корисничким уговором и овим Општим условима.

Уколико Корисник услуга не врши редовно плаћање својих обавеза из корисничког уговора, Јотел може корисника да искључи са система, као и да раскине уговор због неплаћања услуге/услуга. Раскид уговора од стране Јотел-а не ослобађа Корисника обавезе да плати све неизмирене обавезе настале коришћењем услуга до дана раскида уговора.

Јотел може без отказног рока раскинути Кориснички уговор у следећим случајевима:

- уколико Корисник омогући другом лицу неовлашћено коришћење услуга или опреме;
- уколико Корисник користи услугу или услуге ради јавног приказивања медијског садржаја;
- уколико Корисник користи опрему коју је добио на коришћење на адреси различитој од наведене у Корисничком уговору;
- уколико Корисник узрокује сметњу на КДС или омета Јотел у приступу елементима КДС-а и извођењу радњи за одржавање и изградњу кабловских прикључака;
- уколико Корисник преварно користи услугу/услуге;
- уколико Корисник крши прописе о праву индустријске или интелектуалне својине;
- уколико Јотел престане да пружа услугу/услуге;
- уколико се Корисник понаша на недозвољен начин, а сходно одредбама ових Општих услова.

У случају смрти Корисника услуга, његови наследници или чланови уже породице треба да обавесте Јотел о чињеници смрти Корисника у року од 30 дана од датума његове смрти. Уколико наследник или члан породице пропусти да у обавештењу о смрти корисника, траже промену корисника, кориснички однос се неће сматрати раскинутим даном смрти Корисника, и сматраће се да су наследници користили услуге Јотел-а, и након смрти Корисника, за које ће бити испостављен рачун. Уколико наследници желе да користе услуге Јотел-а, исти су у обавези да изврше превод уговора или закључе нови уговор на своје име. Наследници преминулог Корисника ће се сматрати солидарно одговорним до висине

вредности наслеђене имовине за све дугове и обавезе Корисника до момента смрти, према Јотел-у.

Уколико је кориснички однос заснован са правним лицем, у случају покретања поступка стечаја или ликвидације Корисника, стечајни или ликвидациони управник ће обавестити Јотел о покретању стечајног поступка, поступка реорганизације или ликвидације у року од 30 дана од дана покретања наведених поступка. У таквим ситуацијама ће се кориснички однос сматрати раскинутим само уколико стечајни или ликвидациони управник у обавештењу о покретању поступка, истакне захтев о раскиду корисничког односа. Корисник над ким је отворен поступак стечаја, реорганизације или ликвидације, и који захтева раскид уговора, у обавези је да исплати сва дуговања према Јотел-у до момента раскида уговора.

### **Завршне одредбе**

#### **Члан 51.**

Јотел има право и обавезу да у складу са својом пословном политиком и потребама Корисника, ради усклађивања са променама закона и других обавезујућих општих аката, мења и допуњује Опште услове. О изменама и допунама Општих услова, Јотел ће упознавати Кориснике преко своје web странице [www.jotel.co.rs](http://www.jotel.co.rs).

Сматраће се да је корисник услуга сагласан са измењеним Општим условима уколико настави са коришћењем услуга, након ступања на снагу најављених измена.

#### **Члан 52.**

Ови Општи услови ступају на снагу 01.07.2016.године и примењују се на целој територији где Јотел пружа своје услуге.

*У Нишу, 03.01.2017.*