

Opšti uslovi poslovanja MTS d.o.o. za pružanje usluga u javnoj mobilnoj komunikacionoj mreži

1. Uvodne odredbe

1. Ovi Opšti uslovi predstavljaju uslove poslovanja za „**MTS**“ **d.o.o.**, sa sedištem u Severnoj Mitrovici, Kosovo, ul. Oslobođenja broj 1 (u daljnjem tekstu: mts) za pružanje usluga u javnoj mobilnoj komunikacionoj mreži (u daljnjem tekstu: Mobilne usluge mts-a).
2. Javna mobilna komunikaciona mreža je mreža u kojoj se terminalne tačke ne nalaze na fiksnim lokacijama. Korisnici usluga, na koje se odnose ovi Opšti uslovi za pružanje usluga u javnoj mobilnoj komunikacionoj mreži mts-a (u daljnjem tekstu: Opšti uslovi) su pretplatnici i registrovani pripejd korisnici.
3. Opšti uslovi i cenovnik mts-a javno su dostupni u skladu sa važećim propisima na internet stranici www.mtsdoo.com, kao i u poslovnica i prodajnim mestima mts-a.
4. Pružanje svake od usluga na koje se odnose Opšti uslovi, reguliše se pored Opštih uslova i pretplatničkim ugovorom (u daljnjem tekstu: „Ugovor“). Potpisivanjem Ugovora, korisnik prihvata primenu Opštih uslova. Opšti uslovi primenjuju se na odnose mts-a i korisnika usluga 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 mts-a potpisalo ovlašćeno lice.
5. Pretplatnici i korisnici pripejd usluga u mobilnoj mreži mts-a zajednički se u ovim Opštim uslovima nazivaju Korisnicima usluga. Članovi ovih Opštih uslova kojima se utvrđuju prava i obaveze Pretplatnika ne primenjuju se na korisnike pripejd usluga u mreži mts-a.
6. Mts ima pravo da u skladu sa promenama važećih propisa, uslova pružanja usluga, svoje poslovne politike i potreba korisnika, vrši izmene i dopune Opštih uslova, o čemu je dužan da informiše pretplatnike 30 dana unapred na prikladan način.
7. Na sve odnose između mts-a i Korisnika usluga koji nisu uređeni ovim Opštim uslovima primenjuju se odredbe važećeg zakona i podzakonskih propisa.

2. Pripejd korisnici

1. Ugovor sa pripejd korisnicima zaključuje se kupovinom pripejd tarifnog paketa sa SIM karticom na prodajnim mestima mts-a ili njegovih distributera. Kupovinom pripejd tarifnog paketa mts-a i aktiviranjem SIM kartice korisnik prihvata primenu ovih Opštih uslova.
2. Pripejd tarifni paket može da sadrži SIM karticu ili SIM karticu i uređaj za korišćenje usluga koje su predmet ovih Opštih uslova. Korišćenje usluga započinje od strane pripejd korisnika aktivacijom SIM kartice.
3. Na pisani zahtev, ne registrovanog pripejd korisnika, uz priloženi važeći identifikacioni dokument, kao i dostave na uvid SIM kartice i PUK koda, mts će registrovati njegove lične podatke, nakon čega korisnik ima prava i obaveze kao Pretplatnik i to pravo na zamenu: oštećene, izgubljene ili ukradene SIM kartice, dobijanje specifikacije ostvarenog saobraćaja, podnošenje reklamacije, ustupanje SIM kartice drugom korisniku, kao i druga prava za čije korišćenje je neophodna identifikacija korisnika.
4. Pripejd korisnik ima obavezu da u određenim vremenskim periodima vrši dopunu kredita za svoj broj. U protivnom, mts ima pravo da privremeno isključi broj. U slučaju da ni za 60 dana od

privremenog isključenja pripejd korisnik ne izvrši dopunu, izvršiće se trajno deaktiviranje broja. Korisnici svih paketa koji ne izvrše pripejd dopunu u vremenskom intervalu određenom u specifikaciji tarifnog paketa, gube kredit i deaktivira im se broj.

3. Zasnivanje pretplatničkog postpejd Ugovora

1. Kompanija mts će uzeti u razmatranje zahtev za pružanje postpejd usluga (u daljem tekstu. Zahtev) ako korisnik pruži na uvid sve podatke, identifikacione isprave, ovlašćenje i druga dokumenta kojima se utvrđuje korisnikov identitet. Pravno lice dostavlja odgovarajuća dokumenta o upisu u odgovarajući registar, kao i ostale podatke neophodne za potpisivanje Ugovora. Za privatne korisnike zahtev može podneti punoletno lice, a za maloletno lice zahtev podnosi roditelj ili staratelj. Korisnik podnošenjem zahteva za zaključenje Ugovora prihvata/daje saglasnost da mts može da proveri platežnu sposobnost korisnika i da u tom cilju vrši razmenu podataka o prethodnom izvršavanju obaveza od strane korisnika.

2. Zahtev korisnika će biti razmatran uz uslov da je korisnik izmirio sva redovna dugovanja prema mts-u kojima je istekao rok za plaćanje, kao i da se protiv korisnika ne vodi sudski postupak za naplatu potraživanja. Takođe, protiv korisnika ne sme da bude pokrenut likvidacioni ili stečajni postupak.

3. Podnošenje Zahteva mts može omogućiti i elektronskim putem (on-line) ili putem nekog drugog sredstva komunikacije na daljinu koje mts učini javno dostupnim. Podnošenjem Zahteva na ovaj način, korisnik je saglasan sa upotrebom sredstva komunikacije na daljinu u svrhu zaključenja Ugovora odnosno potvrđuje da je upoznat i da prihvata da se Ugovor između mts-a i Pretplatnika smatra zaključenim aktivacijom usluge nakon navedenog postupka. U slučaju zaključenja ugovora na daljinu i ugovora izvan poslovnih prostorija, mts će obavestiti podnosioca Zahteva o svim podacima predviđenim posebnim propisima o zaštiti potrošača te će istome dostaviti primerak Ugovora, odnosno potvrdu o zaključenom ugovoru, na način i u obliku predviđenom posebnim propisima o zaštiti potrošača.

4. Prilikom podnošenja Zahteva, korisnik ovlašćuje mts da može, u roku od 30 dana, izvršiti proveru podatka u vezi sa solventnošću korisnika. Ukoliko podaci do kojih dođe mts ukažu na verovatnu insolventnost pretplatnika ili na to da korisnik neuredno ispunjava obaveze prema trećim licima, mts će ga o tome obavestiti i zatražiti njegovo izjašnjenje. Po prijemu izjašnjenja korisnika ili isteka roka za izjašnjenje, mts će odlučiti o zaključenju Ugovora, pri čemu ima pravo da odbije zahtev o zaključenju Ugovora, i o tome obavestiti korisnika.

5. Osim ukoliko Ugovorom nije drugačije predviđeno, Ugovor se zaključuje na neodređeno vreme.

6. Ugovor između pretplatnika i mts-a zaključuje se u pisanoj formi, potpisivanjem od strane pretplatnika i ovlašćenog predstavnika mts-a. Opšti uslovi su sastavni deo Ugovora. Potpisivanjem Ugovora korisnik potvrđuje da je upoznat i da je prihvatio sve odredbe Opštih uslova.

7. Prilikom zaključenja Ugovora, pretplatnik bira tarifni paket. Naziv izabranog tarifnog paketa i njegov opis sadržan je u Ugovoru i priložen je uz isti, što podrazumeva da je pretplatnik upoznat i saglasan sa svim uslovima i da je prihvatio sve cene i uslove za njegovo korišćenje.

8. Postpejd tarifni paket za koji se pretplatnik opredelio u Ugovoru može da sadrži SIM karticu ili SIM karticu i uređaj za korišćenje usluga koje su predmet Opštih uslova.

9. Između mts-a i pretplatnika može se ugovoriti pružanje usluga sa posebnom obavezom, minimalnim periodom obaveznog trajanja Ugovora, odnosno minimalnim periodom važenja Ugovora, u kom slučaju važe posebno definisani uslovi, u skladu sa cenovnikom i Ugovorom. Ugovaranjem minimalnog perioda važenja Ugovora pretplatnik 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.

10. Postpejd pretplatnik može, tokom minimalnog perioda važenja Ugovora, da zatraži promenu tarifnog profila samo na drugi tarifni profil sa istom ili većom mesečnom naknadom.

4. Aktivacija usluge, SIM kartica i korišćenje usluga

1. Početak korišćenja usluga i aktiviranje SIM kartice omogućavaju se po pravilu odmah po zaključenju Ugovora, a najkasnije u roku od 24 časa od momenta zaključenja Ugovora, s tim da mts zadržava pravo da ih u izuzetnim situacijama odloži, najviše do 30 dana. Mts dodeljuje SIM karticu Korisnicima usluga isključivo za svrhu korišćenja mobilnih usluga u skladu s Opštim uslovima i Ugovorom. Mts zadržava pravo vlasništva nad SIM karticom za vreme korišćenja usluga od strane Korisnika usluga.

2. Korisnik usluga obavezan je da pažljivo rukuje sa SIM karticom prilikom priključenja na terminalnu opremu, u skladu s uputstvima proizvođača, da je čuva od vremenskih nepogoda, štete, nestručnog i neovlaštenog korišćenja. U protivnom, Korisnik usluga će odgovarati za svu štetu nastalu zbog nepravilnog, nestručnog i neovlaštenog korišćenja SIM kartice mts-a.

3. Obračun i naplata usluge počinje danom aktiviranja usluge u skladu sa Ugovorom i ovim Opštim uslovima, a prema cenovniku mts-a (u daljem tekstu: Cenovnik).

4. U slučaju gubitka ili krađe SIM kartice ili drugih razloga koji mogu dovesti do zloupotrebe, Korisnik usluga je obavezan da izvrši prijavu korisničkoj podršci mts-a pozivom, e-mailom ili telefaksom, dolaskom u najbližu poslovnicu, obavezno navodeći identifikacijske podatke SIM kartice, broj priključka i druge potrebne podatke zbog utvrđivanja osnovanosti prijave. Mts neće odgovarati Korisniku usluga ili bilo kojoj osobi za štetu koja može nastati zbog neadekvatne ili neblagovremene prijave gubitka ili krađe SIM kartice.

5. U slučaju oštećenja SIM kartice usled nepravilne upotrebe, kao i u slučaju gubitka ili krađe SIM kartice, mts će na zahtev pretplatnika izvršiti zamenu kartice novom uz zadržavanje pretplatničkog broja, za šta pretplatnik plaća naknadu prema Cenovniku u trenutku zamene. U slučaju tehničke neispravnosti SIM kartice mts će istu zameniti bez naknade.

6. Korisnik usluga snosi potpunu odgovornost za korišćenje usluga omogućenih preko javne mobilne mreže mts-a, kao i za eventualnu štetu pričinjenu trećem licu koja je nastala korišćenjem.

7. Korisnik usluga se obavezuje da za povezivanje sa mrežom koristi samo uređaje/aparate koji ispunjavaju propisane tehničke uslove, da se pridržava svih uputstava za korišćenje aparata, da iste održava u ispravnom stanju, te da ne dozvoli drugim licima korišćenje tih uređaja suprotno navedenom.

8. Postpejd korisnik će prilikom zaključenja Ugovora biti obavešten o posebnim ograničenjima u korišćenju uređaja uključenih u ugovoreni paket usluga.

9. Mts zadržava pravo da odmah, bez prethodne najave, isključi korisniku usluge, ako prekrši neku od odredba iz tačke 7. ovog člana, što za posledicu može imati probleme u funkcionisanju servisa ili štetu na mreži.

10. Po prestanku važenja Ugovora, korisnik je u obavezi da mts-u vrati, u ispravnom stanju, terminalnu opremu datu na korišćenje ili da nadoknadi vrednost iste prema Ugovoru ili Cenovniku odnosno tržišnu vrednost ako ista nije utvrđena Ugovorom ili Cenovnikom na dan prestanka važenja Ugovora.

11. Na zahtev Korisnika usluga, mts će pružiti i dodatne usluge iz svoje ponude usluga, ukoliko su za to ispunjeni tehnički uslovi. Osim ukoliko je Ugovorom drugačije predviđeno, Ugovor i Opšti

uslovi se primenjuje i na dodatne usluge. Dodatne usluge se fakturišu u skladu sa Cenovnikom mts-a.

12. Mts omogućava korišćenje usluga u javnim mobilnim mrežama drugih operatora (roming), uključujući operatore u inostranstvu, sa kojima ima zaključene ugovore o nacionalnom ili internacionalnom romingu.

13. Pravo iz prethodnog stava Korisnik usluga ostvaruje u skladu sa uslovima tarifnog paketa koji koristi i uslovima roming operatora u čijoj mreži se nalazi.

14. Korišćenje usluga u romingu se omogućava pretplatnicima koji redovno izmiruju svoje račune odnosno nakon plaćanja avansnog računa za pretplatnike koji su u mreži mts-a kraće od tri meseca, pri čemu mts zadržava pravo da utvrdi i drugačije rokove uključenja roming usluge.

15. Pretplatnik je isključivo odgovoran za korišćenje mobilnih usluga u romingu. Takođe se obavezuje da će prilikom korišćenja usluga u romingu, poštovati važeće uslove operatora tih usluga i da će mts-u platiti usluge po Cenovniku mts-a.

5. Podaci o korisniku usluga i ostvarenom saobraćaju

1. Mts prikuplja i obrađuje lične podatke korisnika, u svemu prema važećem Zakonu o zaštiti ličnih podataka.

2. Mts garantuje tajnost ličnih podataka Korisnika usluga u granicama važećih zakonskih propisa. Sa navedenim podacima mts može postupati u cilju realizacije Ugovora, izvršavanja njegovih, na zakonu zasnovanih obaveza, naplate potraživanja, a u druge svrhe uz saglasnost Korisnika usluga.

3. Podaci o saobraćaju vezani za konkretnog Korisnika usluga 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.

4. Pretplatnik zaključenjem Ugovora prihvata da se, u slučaju da preko mreže mts koristi usluge sa dodatnom vrednošću trećih lica – operatora navedenih usluga, podaci iz tačaka 2. i 3. ovog člana, mogu dostaviti operatorima usluga sa dodatnom vrednošću čije je usluge koristio, i to podaci iz tačke 2. u svrhu naplate potraživanja od strane navedenih operatora, a podaci iz tačke 3. u svrhu naplate potraživanja i rešavanja prigovora od strane tih operatora.

5. Pretplatnik zaključenjem Ugovora prihvata da će mts držati njegove podatke u svom javno dostupnom telefonskom imeniku (elektronskom i štampanom). Mts nije obavezan da proverava tačnost podataka koje je pretplatnik dao u imeniku. Pretplatnik ima pravo da mts -u, bez obaveze plaćanja naknade, uskrati prethodno datu saglasnost odnosno zatraži brisanje njegovih podataka iz imenika.

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

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

8. Prilikom uspostavljanja poziva broj pozivaoca se uvek, prenosi preko mreže, 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 mts-a za prijavu smetnje, reklamacije, podnošenja zahteva za uslugu i kontrolu mreže .

6. Naknade, Cene i Račun

1. Cene koje mts primenjuje za usluge mobilne telefonije definisane su Cenovnikom.
2. Cenovnik je dostupan Korisnicima usluga na svim prodajnim mestima mts-a i ovlašćenih distributera, a takođe i na internet strani mts-a.
3. Mts može uvesti nove, promeniti ili ukinuti pojedine usluge iz postojeće ponude mts-a, odnosno tarifne pakete i modele kao i pojedine dodatne mobilne usluge i uslove za njihovo korišćenje uz prethodno obaveštavanje Korisnika usluga, u svemu prema važećim propisima, preko sredstava javnog informisanja ili na drugi odgovarajući način (internet stranica, SMS, elektronska pošta, račun i sl.).
4. Mts će pretplatniku svakog meseca ispostavljati račun za pružene Mobilne usluge mts-a. Troškove platnog prometa koji mogu nastati u vezi s plaćanjem računa u potpunosti snosi pretplatnik. Pretplatnik je obavezan da plati ukupan iznos dugovanja nastalog za vreme trajanja Ugovora, uključujući i troškove rominga čiji obračun može kasniti i može biti obračunat na posebnom računu.
5. Mts račun dostavlja na adresu pretplatnika, osim ukoliko je pretplatnik zatražio dostavljanje na drugi način, a dostupan je u elektronskom obliku svim pretplatnicima preko Internet strane mts-a navedene u članu 1. Opštih uslova, email-a, kontakt centra, poslovnica ili ovlašćenih prodajnih mesta mts-a. Ukoliko pretplatniku ne bude dostavljen račun na ime pruženih Mobilnih usluga mts-a, pretplatnik će do dana isteka roka za plaćanje računa o tome obavestiti mts, dolaskom u poslovnicu, pisanim putem, slanjem email-a ili pozivom kontakt centra kako bi mu račun odnosno informacija o iznosu računa bila dostavljena. Mts zadržava pravo da promeni termin izdavanja računa, o čemu će blagovremeno obavestiti pretplatnike na adekvatan način.
6. Na zahtev pretplatnika, biće mu dostavljena detaljna specifikacija svih usluga koje se naplaćuju sa posebnim obračunom zaduženja za svaku pojedinačnu uslugu. Navedeno će korisniku biti omogućeno najmanje u periodu u kome može da podnese prigovor na iznos računa.
7. Mts ima pravo da menja Cenovnik, Opšte uslove kao i komercijalne i/ili druge uslove pružanja usluga. Informacije o promenama će učiniti javno dostupnim svojim Korisnicima usluga u skladu s važećim zakonom i propisima najmanje 30 dana pre izmene cene odnosno uslova pružanja usluga.
8. Mts će o navedenim promenama obavestiti Korisnike usluga na svojoj Internet strani www.mtsdoo.com, u poslovnicama i drugim prodajnim mestima mts-a, a u skladu sa važećim propisima.
9. U slučaju promene cena ugovorenih uslova pružanja usluge i Opštih uslova isključivo u korist Korisnika usluga, isti se mogu primeniti danom objave.
10. Ukoliko se navedenim promenama bitno menjaju uslovi pod kojima je sklopljen Ugovor, pretplatnik će biti obavešten, najmanje 30 dana unapred, pisanim putem ili preko računa za pružene usluge, putem SMS-a, e-maila ili na drugi način koji je unapred usaglašen sa pretplatnikom. Pretplatnik na koga se primenjuju navedene promene može otkazati Ugovor u periodu do stupanju na snagu promenjenih uslova ili cena. Ukoliko to ne učini u navedenom roku smatraće se da je prihvatio navedene promene.
11. Izmene i dopune Opštih uslova koje predstavljaju usklađivanje sa važećim zakonskim propisima ne smatraju se izmenom uslova, pod kojima je zaključen Ugovor, na štetu pretplatnika.

7. Naplata potraživanja

1. Pretplatnik je dužan da izmiri celokupan obračunati iznos računa do dana dospeća navedenog na računu mts-a.

2. Korisnicima je omogućeno plaćanje računa kod svih institucija registrovanih za platni promet. Pretplatnik može račun platiti i trajnim nalogom kod banaka koje pružaju uslugu za navedeni platne transakcije. Naknadu za izvršenu platnu transakciju snosi Pretplatnik u skladu sa cenovnikom i uslovima pružaoca usluge platnog prometa.

3. Mts nije odgovoran ako uplata nije mogla da se evidentira zbog toga što je pretplatnik dao netačne i/ili nepotpune podatke, što nije ispravno uneo u obrazac za plaćanje broj računa i/ili druge neophodne podatke za pravilno evidentiranje uplate, ili što uplata nije evidentirana zbog greške organizacije za obavljanje platnog prometa, kao i u slučaju pokretanja mera obustavljanja pružanja usluga i utuženja pretplatnika zbog neizvršenja obaveze plaćanja. Takva uplata će se evidentirati tek ukoliko su sredstva uplaćena na račun mts-a ili ako pretplatnik dostavi dokaz o izvršenom plaćanju. U slučaju da je uplaćeno više od iznosa na računu, mts će umanjiti iznos za plaćanje računa u narednom periodu, ili će izvršiti povraćaj viška uplaćenog iznosa na zahtev pretplatnika. Pretplatnik 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 mts-a.

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

5. U slučaju da pretplatnik ne izvrši obavezu plaćanja nakon isteka roka dospeća računa, mts će ga pisanim ili elektronskim putem (SMS) obavestiti o neizmirenim obavezama i pozvati ga da iste izmiri u roku od 8 dana, kako bi izbegao mere privremene obustave pružanja usluga.

6. Ukoliko pretplatnik ne izmiri obavezu plaćanja u roku od 15 dana od dana dospeća obaveze, pod uslovom da je protekao i rok od najmanje 8 dana od dostavljanja opomene zbog neizvršenja obaveze plaćanja, mts ima pravo da pretplatniku privremeno obustavi pružanje usluga koje se pružaju po Ugovoru po kome ne izvršava svoje ugovorne obaveze. Tokom mere delimične privremene obustave saobraćaja korisniku su omogućeni dolazni pozivi osim rominga kao i odlazni pozivi ka službama za hitne intervencije.

7. U slučaju da pretplatnik ne izmiri obavezu plaćanja do isteka roka od 45 dana trajanja ograničenja govornih usluga na navedeni način (60 dana od dana dospeća obaveze plaćanja), mts ima pravo da pretplatniku privremeno obustavi govorne usluge u celini. Usluge će ponovo biti uspostavljene na dan izmirenja obaveza, a najkasnije u roku od 2 radna dana nakon izmirenja duga.

8. Za ponovno uspostavljanje usluga koje su bile predmet privremene obustave, a nakon što pretplatnik izmiri sve dospele obaveze za navedene usluge, pretplatnik plaća naknadu za ponovnu uspostavu usluga predviđenu Cenovnikom.

9. Ukoliko pretplatnik ne plati račun ni posle 75 dana od dana dospeća računa za plaćanje, pri čemu je protekao rok od najmanje 8 dana od opomene pred trajnu obustavu pružanja usluga, mts ima pravo da pretplatniku trajno obustavi pružanje usluga i raskine Ugovor, a za zaostala potraživanja pokrene postupak naplate sudskim putem.

10. Mts je ovlašćen da ustupi potraživanja koje ima prema pretplatniku trećim licima, bankama i agencijama za naplatu potraživanja, na način i u skladu s važećim propisima, pri čemu pretplatnik ne snosi troškove ustupanja niti bilo koje druge troškove koji bi mogli nastati iz ustupanja potraživanja.

11. Ukoliko zbog platežne sposobnosti pretplatnika, njegovog izvršavanja obaveze plaćanja u prethodnom periodu, prosečnog korišćenja usluga, visine ukupnog duga, mts objektivno proceni da se pretplatnik neće držati ugovorenih obaveza plaćanja, ili da će potraživanje biti teško naplativo, mts može zahtevati od pretplatnika da položi odgovarajuće sredstvo obezbeđenja plaćanja koje je prihvatljivo za mts. Ukoliko pretplatnik to ne učini, mts ima pravo da preduzme

mere privremene obustave pružanja usluge, navedene u članu 11. Mts ima pravo da namiri celokupno potraživanje prema pretplatniku iz položenog sredstva obezbeđenja plaćanja.

8. Obaveze i odgovornost mts-a

1. Mts se obavezuje da Korisnicima usluga pruža ugovorene Mobilne usluge mts-a u skladu sa definisanim parametrima kvaliteta koje propisuje Regulatorni Autoritet za elektronske i poštanske usluge (u daljem tekstu: Autoritet).

2. Mts osigurava ispravan i nesmetan rad mobilne mreže, redovno održava svoje mrežne kapacitete i vrši nadzor funkcionisanja i kvaliteta usluga u skladu s tehničkim standardima i propisima. Korisnik mobilnih usluga prihvata da u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti javne mobilne mreže mts-a postoji mogućnost da mobilne usluge neće biti dostupne u svakom trenutku i na svakom mestu. Mts zadržava pravo da zbog radova na mreži delimično ili u celosti privremeno obustavi pružanje usluga.

3. Prijavu nefunkcionalnosti usluge, odnosno smetnje, Korisnik usluga vrši pozivanjem Kontakt centra, putem web portala, preko elektronske pošte ili pisanim putem na adrese sa računa.

4. Ako zbog tehničke smetnje duže od 48 sati i/ili zbog smanjenog kvaliteta, prema definisanim parametrima Autoriteta, usluga nije bila raspoloživa iz razloga koji se nalaze na strani mts-a, Pretplatnik ostvaruje pravo na umanjenje mesečne naknade za uslugu srazmerno broju dana trajanja smetnje, osim ukoliko nije drugačije regulisano Ugovorom.

5. Mts, u granicama dopuštenim zakonom, odgovara za stvarnu štetu nastalu kao direktna posledica ovlašćenih lica mts-a i nije odgovoran za izgubljenu dobit niti posrednu ili posledičnu štetu.

6. Mts nije obavezan da izvrši nadoknadu štete ako je nivo kvaliteta pružene mobilne usluge manja od propisane zbog objektivnih uzroka koji se nisu mogli predvideti niti izbeći ili ukloniti (viša sila) što uključuje i smetnje van sistema mobilne mreže mts-a. Takođe, mts neće biti odgovoran za eventualnu štetu koja nastane za vreme održavanja javne mobilne mreže mts-a, a koja bi mogla imati uticaj na kvalitet pruženih mobilnih usluga kao i za štetu ili izgubljenu dobit Korisnika usluga nastalu zbog smetnji tokom korišćenja usluga, osim ako zakonskim propisima nije određeno drugačije.

7. Mts nije odgovoran za sadržaj komunikacije putem mobilne mreže, što je u domenu Korisnika usluga odnosno drugih učesnika komunikacije.

8. Mts zadržava pravo, sprovođenjem politike upravljanja rizikom, da privremeno isključi korišćenje određenih usluga kao i sprovođenje drugih odgovarajućih mera u cilju zaštite od zloupotreba, prevare i ograničavanja troškova, a radi zaštite interesa Korisnika usluga i mts-a.

9. Pravila ponašanja na mreži

1. Korisnik mobilnih usluga obavezan je da koristi ispravnu terminalnu opremu koja u smislu ovih Opštih uslova predstavlja mobilni telefon, uređaj ili uređaje koji Korisniku usluga omogućuju korišćenje usluga mts-a u mobilnoj mreži, a čiji je rad u skladu s važećim propisima. Terminalna oprema Korisnika usluga mora zadovoljavati tehničke uslove i propise za tu opremu i imati odgovarajući sertifikat u skladu s važećim propisima.

2. Korisnik usluga je u obavezi da održava svoju terminalnu opremu u ispravnom stanju, tako da se prilikom korišćenja ne narušava kvalitet mobilnih usluga mts-a, kao ni sigurnost i integritet mobilne mreže mts-a. Mts zadržava pravo da obavi neposredan pregled ispravnosti terminalne opreme Korisnika usluga koja nije pokretni telefon u slučaju sumnje u njenu ispravnost.

3. Mobilne usluge mts-a se moraju koristiti samo na zakonit način i u skladu sa namenom predviđenom Ugovorom i Opštim uslovima.

4. Korisnik usluga je obavezan da ne ugrožava rad i ne nanosi štetu funkcionalnosti mobilne mreže, ne uznemirava druge korisnike i da ne koristi uslugu odnosno omogućava trećim licima da koriste uslugu na način koji može uzrokovati smetnje drugim korisnicima ili za neovlašćeni pristup tuđim informacijama ili resursima ili za vršenje nelegalnih radnji.

- bypass međunarodnog saobraćaja
- slanje lančanih poruka
- neovlašćeno otkrivanje podataka o ličnosti
- kršenja prava intelektualne svojine
- slanje, primanje i/ili skladištenje bilo kakvih podataka koji mogu da nanesu štetu bilo koje vrste mts-u i/ili njegovim korisnicima, koji diskriminišu, vređaju odnosno koji sadrže nemoralne, preteće, obmanjujuće i ostale neželjene sadržaje
- distribuciju SMS, MMS, e-mail poruka i/ili drugog sadržaja čije je saopštavanje odnosno distribuiranje javnosti zakonski zabranjeno
- slanje velike količine neželjenih ili nezatraženih poruka drugim korisnicima, kao i objavljivanje i prenos promotivnih i reklamnih materijala drugim korisnicima bez njihovog zahteva ili pristanka

5. Korisnik usluga je u obavezi da se pridržava svakog uputstva i obaveštenja mts-a koje se odnosi na pravilno korišćenje ugovorene usluge.

6. Mts ima pravo da snima pozive Korisnika usluga upućene kontakt centru mts-a, o čemu će Korisnik usluga biti obavešten pre uspostave veze sa zaposlenim u Kontakt centru.

7. Korisnik usluga je odgovoran za korišćenje usluga mobilne mreže, pri čemu će se u svemu pridržavati Opštih uslova. Korisnik usluga ima samo pravo korišćenja usluga, bez mogućnosti omogućavanja neovlašćenim licima korišćenje bilo kakvih resursa elektronske komunikacione mreže mts-a, koja ostaje isključivo u vlasništvu mts-a.

8. Korisnik usluga je odgovoran za sadržinu poruke koju prenosi preko mobilne Mreže, ili čiji sadržaj čini dostupnim trećem licu. Mts nije odgovoran za sadržaj navedenih poruka, za poruke koje Korisnik usluga 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 usluga će biti u obavezi da preuzme svu odgovornost, te da mts-u naknadi celokupnu, iz takvog razloga pretrpljenu štetu i troškove, uključujući troškove vođenja spora.

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

10. Prigovori Korisnika usluga

1. Korisnik usluga može podneti prigovor na obračun ili račun za pružene usluge mobilne mreže, na kvalitet odnosno funkcionalnost usluga, kao i ostale prigovore koji se mogu odnositi na status usluge, ugovornog odnosa ili korisničku podršku.

2. Privatni korisnici (fizička lica) mogu uložiti prigovor usmenim ili pisanim putem. Poslovni korisnici (pravna lica) prigovore, osim prigovora na funkcionalnost, podnose pisanim putem.

3. Prigovori se mogu podneti na adrese navedene u tački 14. kao adrese za komunikaciju sa Korisnikom usluga i isti se mogu izjaviti putem Kontakt centra, e-maila, Internet strane, u poslovnica mts-a odnosno na drugi način predviđen važećim propisima. Takođe, pisani prigovori se mogu dostaviti na adresu kompanije:

MTS D.O.O

Oslobođenja 1

Kosovska Mitrovica

Korisnici usluga će blagovremeno biti obavješteni o svakoj promeni adrese na koju se mogu dostavljati prigovori.

4. Korisnik usluga ima pravo da podnese prigovor na kvalitet ili funkcionalnost usluge u roku od 30 dana od dana pružanja usluge odnosno u roku od 30 dana od dana dospeća na naplatu računa za uslugu kada se radi o prigovoru na obračun ili iznos računa za pružene usluge. Nakon isteka navedenih rokova, smatra se da je pretplatnik u potpunosti saglasan sa uslovima, načinom realizacije i izdatim računom za pružene usluge.

5. Pretplatnik koji je podneo prigovor iz stava 1. ovoga člana na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, do rešenja prigovora plaća nesporni deo iznosa računa za pružene usluge ili prosečni iznos kojim je bio zadužen u periodu od najviše tri meseca pre perioda na koje se odnosi prigovor. U slučaju neizmirivanja nespornog dela iznosa računa za pružene usluge ili prosečnog iznosa kojim je pretplatnik bio zadužen u periodu od najviše tri meseca pre perioda na koje se odnosi prigovor, mts ima pravo da sprovede mere u skladu sa članom 11. ovih Opštih uslova.

6. Za usluge operatora usluga sa dodatom vrednošću koji ove usluge pružaju preko mobilne mreže mts-a odgovaraju operatori usluga sa dodatom vrednošću i prigovori na iznos zaduženja i na kvalitet usluge sa dodatom vrednošću dostavljaju se navedenim operatorima na rešavanje.

7. Mts nakon razmatranja navoda iz prigovora dostavlja odgovor pretplatniku u roku od 15 dana (ako 15. dan dospeva u nedelju ili neradni dan, rok se pomera za prvi radni dan od dana prijema prigovora).

8. U slučaju da se utvrdi da je prigovor na račun osnovan, Korisniku usluga će biti umanjen račun za više fakturisan iznos, a ukoliko je račun plaćen ovaj iznos će biti dodeljen kao akontacija za naredni račun ili vraćen korisniku ukoliko je to zahtevao, dok će pripejd korisniku biti uvećan kredit za ovaj iznos.

9. Ukoliko Korisnik usluga nije zadovoljan rešenjem prigovora, može da se, pored ostalih prava koje ima u skladu sa Zakonom, u roku od 15 dana po prijemu odgovora mts-a odnosno od isteka roka za dostavljanje odgovora, obrati Autoritetu radi posredovanja u vansudskom rešavanju spora ili pokrene parnični postupak pred nadležnim sudom.

11. Privremeno obustavljanje pružanja usluge

1. Mts ima pravo da, u slučajevima kada Korisnik usluga ne poštuje prava i obaveze predviđene ovim Opštim uslovima, privremeno obustavi pružanje usluga, uz prethodno obaveštavanje, osim u slučaju težih ili ponovljenih zloupotreba, kada pretplatnika može da isključi i bez prethodnog obaveštavanja.

2. Mts nije u obavezi da nadoknadi eventualnu štetu nastalu zbog privremenog obustavljanja pružanja usluga, sem ako u članu 15. Opštih uslova nije izričito drugačije predviđeno.

3. Privremeno obustavljanje pružanja usluga mts-a može se izvršiti i zbog razloga definisanih zakonskim i podzakonskim aktima iz oblasti elektronskih komunikacija i drugim važećim propisima, kao i zbog sledećih razloga:

- ako se utvrdi da je pretplatnik 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 mts-u nove podatke;
- ako mts naknadno utvrdi postojanje bilo kog razloga za odbijanje Zahteva navedenih u Opštim uslovima,;
- ako Korisnik usluga narušava sigurnost rada i celovitost mobilne mreže mts-a, kao i mogućnost funkcionisanja elektronskih komunikacijskih usluga i zaštitu podataka odnosno ako ne poštuje pravila ponašanja na mreži iz tačke 9.4.;
- ako korisnik ne plati račun ni nakon 15 dana od dana dospeća računa ispostavljenog od strane mts-a za plaćanje, pri čemu je od opomene takođe proteklo najmanje 8 dana, s tim da se, kada se radi o govornim uslugama, usluge obustavljaju delimično, a ne u celini, tj. ograničavaju se, tako da se i dalje omogućavaju dolazni saobraćaj bez rominga i pozivi prema službama za hitne intervencije;
- ako pretplatnik kome su, iz razloga navedenog u prethodnoj alineji, govorne usluge ograničene, tako da su mu dolazni saobraćaj i pozivi prema službama za hitne intervencije bili omogućeni tokom perioda od 45 dana privremenog delimičnog obustavljanja (ograničenja) usluga, svoju obavezu plaćanja ne izmiri do isteka navedenog perioda, u kom slučaju mu se usluge mogu privremeno obustaviti u celini pod uslovom da je protekao rok od najmanje 30 dana od adekvatne opomene;
- ako korisnik ne pruži sredstva obezbeđenja plaćanja (depozit i sl.) u skladu sa tačkom 7.10. Opštih uslova ili ne plati avans;
- na osnovu pravne Odluke nadležnog državnog organa.

4. Mts će odmah uključiti SIM karticu Korisnika usluga nakon pružanja dokaza o prestanku razloga za privremeno isključenje, odnosno u trenutku kad utvrdi da su prestali razlozi za privremeno isključenje. Ako razlozi za privremeno isključenje ne prestanu u skladu s pojedinim rokovima utvrđenim ovim Opštim uslovima, mts zadržava pravo da raskine Ugovor, odnosno deaktivira SIM karticu.

5. Za vreme privremenog isključenja sa mreže odnosno obustave pružanja usluge za koje je razlog krivica korisnika, pretplatnik je u obavezi da nastavi da plaća mesečnu naknadu za ceo period važenja Ugovora za obustavljenu uslugu. Navedeni razlozi za privremeno isključenje, odnosno obustavljanje pružanja usluga, primenjuju se bez obzira na to da li ih je prouzrokovao pretplatnik ili treće lice kome je to omogućeno preko usluge koju je ugovorio pretplatnik, a nezavisno od toga da li je treće lice postupalo uz znanje ili bez znanja pretplatnika.

6. Pretplatnik 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 i usluga ponovo aktivirana.

7. Mts će omogućiti pretplatniku, na njegov zahtev, privremeno isključenje priključka sa mobilne mreže, odnosno privremeno obustavljanje usluga, u trajanju od 1 do 3 meseca. Privremeno isključenje, odnosno deaktiviranje, može se izvršiti samo jednom u godini dana. Za vreme dok je usluga privremeno obustavljena, pretplatniku se obračunava i fakturiše mesečna naknada za privremeno isključenu uslugu. Usluge će biti ponovo aktivirane po isteku dogovorenog roka privremenog obustavljanja pružanja usluga. Pretplatnik može zatražiti ponovno aktiviranje privremeno isključenog priključka na mrežu, odnosno privremeno obustavljene jedne, više ili svih usluga i pre isteka dogovorenog roka privremenog obustavljanja pružanja usluge.

8. Mts u cilju zaštite interesa pretplatnika i u svom interesu kao pružaoca Mobilne usluge, zadržava pravo kontrole potrošnje i korišćenja usluga.

9. Mts zadržava pravo da utvrdi iznos dnevne, nedeljne i mesečne kontrole potrošnje, tj. dnevni, nedeljni i mesečni limit, kao i da utvrdi slučajeve u kojima pretplatnik vrši prekoračenje svojih prava u korišćenju usluga iz zaključenog ugovora. Mts će na adekvatan način (telefonskim

pozivom ili na drugi pogodan način) obavestiti pretplatnika o prekoračenju potrošnje, odnosno o prekoračenju prava u korišćenju usluga, kao i o obavezama koje se tim povodom za pretplatnika uspostavljaju. Ukoliko pretplatnik prekorači navedene iznose potrošnje, a da nije obezbedio avansna sredstva za navedenu potrošnju, biće realizovano privremeno obustavljanje pružanja predmetne usluge do izmirenja nastalih obaveza.

12. Trajanje i prestanak važenja Ugovora

1. Do raskida Ugovora i prestanka pružanja usluga može doći po zahtevu pretplatnika ili po zahtevu mts-a, usled nepoštovanja članova Ugovora ili Opštih uslova, kao i na osnovu Odluke nadležnog suda, Odluke Autoriteta i važećih zakona.

2. Mts može jednostrano raskinuti Ugovor i trajno obustaviti pružanje usluge ili usluga, u sledećim slučajevima:

- ako je adresa pretplatnika za dostavu računa i obaveštenja mts nepoznata i nakon drugog pokušaja dostave;
- ako je protiv pretplatnika pokrenut stečajni ili likvidacioni postupak, a za to su ispunjeni uslovi prema važećim propisima;
- usled smrti pretplatnika;
- u svim slučajevima u kojima nisu poštovani rok ili aktivnosti usled kojih je nastupilo privremeno obustavljanje pružanja usluga, po isteku datog roka;
- ako pretplatnik ne izmiri svoja dospela dugovanja ni nakon 75 dana od dana dospeća računa ispostavljenog od strane mts-a za plaćanje, pod uslovom da je protekao rok od najmanje 8 dana od opomene pred trajno obustavljanje pružanja te usluge ili usluga;
- u ostalim slučajevima propisanim zakonom i važećim propisima;
- ako mts izgubi ovlašćenje potrebno za pružanje ugovorene usluge u mobilnoj mreži.

3. Pretplatnik može da otkáže Ugovor obaveštavajući mts pisanim putem ili dolaskom u poslovnicu i potpisivanjem zahteva za otkaz Ugovora. Zahtev za otkaz Ugovora i obustavljanje usluge mora da bude dostavljen mts-u najkasnije 30 dana pre zahtevanog datuma od kada se traži da usluga bude trajno obustavljena, s tim da pretplatnik ostaje u obavezi da plati mts-u naknade i ostvareni saobraćaj za korišćenje usluga u periodu do prestanka važenja Ugovora.

4. U slučaju da pre isteka perioda obaveznog trajanja Ugovora pretplatnik otkáže Ugovor ili Mts krivicom pretplatnika raskine Ugovor, pretplatnik je dužan da plati i naknadu štete po osnovu prevremenog raskida Ugovora.

5. U slučaju smrti pretplatnika njegovi naslednici ili članovi porodice, obavezni su u roku od trideset (30) dana od dana smrti pretplatnika pisanim putem obavestiti mts o istom. Naslednici ili članovi porodice preminulog pretplatnika mogu tražiti prenos pretplatničkog ugovora u skladu sa Opštim uslovima. Naslednici preminulog pretplatnika odgovaraju za sva potraživanja nastala do dana dostavljanja mts-u pisanog obaveštenja o smrti pretplatnika, u skladu s važećim propisima.

6. Pretplatnik protiv kojega je pokrenut stečajni ili likvidacioni postupak, u obavezi je da u pisanom obliku, obavesti mts o pokretanju takvog postupka u roku od trideset (30) dana od dana njegovog pokretanja. Pretplatnik protiv koga je pokrenut stečajni ili likvidacioni postupak u obavezi je da plati sva potraživanja mts-u, nastala do dana raskida Ugovora.

7. Mts ima pravo, u slučajevima kada pretplatnik ne poštuje obaveze iz ugovornog odnosa, da jednostrano otkáže Ugovor odnosno da mu trajno obustavi pružanje jedne, više ili svih usluga, uz prethodno obaveštavanje. U slučajevima kada je za kontrolu nedozvoljenog sadržaja ili druge

zloupotrebe, u skladu sa zakonom, ovlašćen nadležni organ, mere trajnog obustavljanja usluga mogu se preduzeti nakon utvrđivanja takve zloupotrebe od strane nadležnog organa.

8. Mts nije u obavezi da daje obrazloženje i/ili nadoknadi eventualnu štetu nastalu zbog trajnog obustavljanja pružanja usluga, sem ako Ugovorom i Opštim uslovima nije drugačije predviđeno.

9. Razlozi za otkaz Ugovora odnosno trajno obustavljanje pružanja usluga, merodavni su bez obzira ko ih je prouzrokovao, pretplatnik ili neko treće lice, sa znanjem ili bez znanja Pretplatnika.

10. Pravne posledice prestanka važenja Ugovora nastupaju danom kada je mts realizovao trajno isključenje, o čemu će pretplatnik biti adekvatno obavešten.

13. Ustupanje Ugovora i pravno sledbeništvo

1. Ugovor se može preneti na drugu pravno ili fizičko lice, pod uslovom da novi pretplatnik nastavi sa korišćenjem Mobilnih usluga mts-a, sa istom SIM karticom i numeracijom priključka. Uslov za prenos je da su izmirene sve dospеле obaveze po osnovu korišćenja usluga za koje ugovor sklopljen.

2. Prava i obaveze po Ugovoru mogu se preneti uz prethodnu pisanu saglasnost mts-a i uz plaćanje naknade predviđene Cenovnikom.

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.

4. Nakon ustupanja Ugovora, prethodni pretplatnik ostaje odgovoran za obaveze nastale do trenutka ustupanja, a za obaveze nastale od trenutka ustupanja postaje odgovoran novi Pretplatnik.

14. Informacije i podrška Korisnicima usluga

1. Korisnik usluga prihvata da mts ima pravo da neposredno dostavlja obaveštenja, o ponudama usluga mts-a kao i usluga koje je mts razvio sa svojim partnerima, tako da te usluge pruža zajednički sa partnerom ili obezbeđuje podršku pružanju usluga partnera preko mobilne mreže. Korisnik usluga ima pravo da zatraži obustavu dalje dostave navedenih poruka putem SMS-a, USSD koda, pozivom na broj Kontakt centra ili u poslovnici mts-a.

2. Mts će na svojoj internet strani, putem SMS poruka i drugih kanala komunikacije vršiti informisanje Korisnika usluga o bitnim pitanjima vezanim za pružanje usluga, kao što su: iznos računa, neizmirena potraživanja, 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 1. ovog stava.

3. Obaveštenja u vezi sa ponudom mts-a, Cenovnicima usluga i načinom njihovog korišćenja, Korisnici usluga mogu dobiti na Internet strani mts-a www.mtsdoo.com, pozivom na broj Kontakt centra 19933, preko e-mail adrese: info@mtsdoonet, u poslovnicama i na drugim prodajnim mestima mts-a. Podršku u vezi sa korišćenjem usluga korisnici mogu zatražiti preko istih brojeva odnosno iste Internet strane mts-a.

4. Informacije o parametrima kvaliteta usluga korisnici mogu da dobiju u poslovnicama kao i na Internet strani mts-a www.mtsdoo.com.

5. Osim u slučajevima kada je drugim odredbama Opštih uslova ili odredbama Ugovora drugačije predviđeno, Korisnici usluga mogu dostaviti mts-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 stavu 3. ove tačke, ili preko njih dobiti obaveštenja o načinu na koji se dostavljaju pojedine vrste zahteva.

15. Pravila za naknadu štete pretplatniku

1. Pretplatnik podnosi u pisanoj formi zahtev za naknadu štete u slučaju neispunjenja obaveze ili zadocnjenja u ispunjenju obaveze od strane mts-a, na adresu naznačenu u računu. Zahtev za naknadu štete pretplatnik podnosi u roku od 2 meseca od dana nastanka štete.

2. Ukoliko zahtev pretplatnika bude usvojen, šteta će biti isplaćena umanjnjem pretplatnikovog duga u računu svakog meseca sve dok ukupan iznos štete ne bude isplaćen. Šteta može biti isplaćena i na drugi način ako to tako pretplatnik zahteva, a mts se složi, ili ako je na drugi način sudski naloženo.

3. Pretplatnik nema pravo na naknadu štete:

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

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

16. Rešavanje sporova

1. Mts i Korisnik usluga će sve sporove nastojati da reše sporazumom. Sporovi koji ne mogu da se reše sporazumno rešavaće se pred nadležnim sudom.

17. Završne odredbe

1. Opšti uslovi, stupaju na snagu i primenjuju se na sve Korisnike usluga mts-a na dan objave istih, a samim tim i na sve aktivne Ugovore zaključene pre dana objavljivanja.

2. Danom stupanja na snagu i početkom primene Opštih uslova, za korisnike mts-a, prestaje važenje Opštih uslova za pružanje usluga u javnoj mobilnoj mreži Telekoma Srbija, objavljenih 06.07.2015. godine sa izmenom objavljenom 05.01.2016.godine.