

Opšti uslovi govorne usluge

Član 1.

Opšti uslovi čine sastavni deo Ugovora o pružanju usluge prenosa govora korišćenjem Interneta i njima se regulišu pitanja koja nisu predviđena Ugovorom. Opšti uslovi i Cenovnik, kao i njihove izmene i dopune, objavljuju se na Internet strani www.ikom.rs i/ili Info kanalu.

Govorna usluga

Član 2.

Zaključenjem Ugovora, odabirom paketa govorne usluge i instalacijom telefonskog priključka, modema i aparata, Operater počinje pružanje govorne usluge. Od trenutka aktivacije govorne usluge, svi telefonski razgovori i druge usluge koje se obavljaju preko telefonskog priključka smatraće se da su izvršeni od strane Korisnika ili uz njegovu saglasnost te je Korisnik odgovoran u celosti za učinjene troškove i dužan je da iste izmiri.

Član 3.

Paketi govorne usluge (dalje: paket) su utvrđeni Cenovnikom koji čini sastavni deo Opštih uslova i javno su dostupni na Internet strani i/ili Info kanalu Operatera. Operater zadržava pravo da jednostrano promeni uslove pružanja usluge o čemu će obavestiti Korisnika na svojoj Internet strani i/ili Info kanalu i to najmanje mesec dana unapred. Ako Operater jednostrano izmeni cenu, način tarifiranja ili specifikaciju paketa, Korisnik po prijemu obaveštenja ima pravo da raskine Ugovor bez plaćanja ugovorne kazne ukoliko je ona ugovorena. Danom obaveštenja smatraće se sledeći dan nakon što je Operater obaveštenje postavio na Internet strani i/ili Info kanalu a Korisnik može da raskine Ugovor u slučajevima iz prethodnog stava, u roku od 15 dana od dana postavljanja obaveštenja na Internet strani i/ili Info kanalu. U slučaju raskida Ugovora, Korisnik je dužan da izmiri sve dospеле obaveze, i da vrati svu primljenu opremu. Po isteku roka od 15 dana smatraće se da je Korisnik prihvatio promenu uslova pružanja usluge.

Član 4.

Korisnik će se izjasniti o promeni paketa pismenim putem, s tim da promena mora biti dostavljena ovlašćenom licu Operatera i to putem pošte, faksa ili putem elektronske pošte. Izmenu paketa Korisnik mora dostaviti najkasnije do 15. u mesecu za naredni mesec. Promenjeni paket Korisnik će plaćati po cenovniku Operatera.

Član 5.

Korisnik se može obratiti Operateru sa zahtevom za preseljenje priključka Govorne usluge na drugu lokaciju. Ukoliko postoje tehničke mogućnosti Operater će izvršiti preseljenje priključka o trošku Korisnika u skladu sa važećim Cenovnikom. Zabranjeno je preseljenje priključka i opreme bez saglasnosti Operatera, a ukoliko nastane šteta na opremi Operater ima pravo na ugovorenu štetu iz Članova 14 i 15 Opštih uslova.

Zaštita privatnosti i podataka o ličnosti

Član 6.

Operater garantuje tajnost ličnih podataka Korisnika u vezi sa korišćenjem usluge, slobode i tajnosti razgovora. Nije dopušteno presretanje elektronskih komunikacija kojim se otkriva sadržaj komunikacije bez pristanka Korisnika, osim na određeno vreme po osnovu odluke nadležnog državnog organa.

Kvalitet usluge i otklanjanje kvarova

Član 7.

Operater je odgovoran da obezbedi kvalitetan rad elektronske komunikacione mreže i kvalitet usluge koju pruža, u skladu sa propisima koji uređuju oblast elektronskih komunikacija, aktima Republičke agencije za elektronske komunikacije, Ugovorom zaključenim sa korisnikom i ovim Opštim uslovima. Kvarove i smetnje Operater je dužan da otkloni najkasnije u roku od 48 sati od trenutka nastanka odnosno od trenutka prijave od strane Korisnika. Ukoliko nije u mogućnosti da otkloni kvar ili smetnju u navedenom roku, dužan je da obavesti pretplatnika putem Internog kanala i/ili na Internet strani. U slučaju da prekid traje duže od 48 sati od trenutka njegovog nastanka ili prijave, Operater je dužan da iznos mesečne pretplate umanjí srazmerno periodu u kom nije pružio uslugu.

Član 8.

Korisnik se obavezuje da u slučaju eventualnih kvarova na telefonskom priključku, modemu i aparatu, iste prijavi u roku od 24 časa od nastanka smetnji. Ukoliko Korisnik ne prijavi kvar, smatraće se da do istog nije ni došlo. Operater se obavezuje da otkloni nedostatke na priključku, modemu ili aparatu, osim onih koji nastanu nestručnim rukovanjem ili nepažnjom Korisnika ili nastalih usled više sile, u kom slučaju je Korisnik dužan da Operateru nadoknadi vrednost telefonskog modema i aparata u iznosu od 300 Evra u dinarskoj protivvrednosti po prodajnom kursu NBS na dan uplate.

Način za podnošenje i rešavanje prigovora Korisnika

Član 9.

Korisnik može u pisanom obliku da podnese Operateru prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, odnosno na kvalitet pružene usluge, kao i da traži naknadu štete, saglasno odredbama Ugovora o pružanju usluge sa manjim kvalitetom od ugovorenog. Prigovor se podnosi na adresu IKOM, Džona Kenedija 10d, 11080 Beograd 80, PAK: 200216, sa naznakom 'Za Računski centar' ili putem elektronske pošte na adresu itcentar@ikom.rs.

Rok za podnošenje prigovora iz stava 1 ovog Člana je 30 dana od dana dospeća računa za uslugu, kada se radi o prigovoru na iznos računa, odnosno 30 dana od dana pružanja usluge, kada se radi o prigovoru na kvalitet usluge.

Korisnik je dužan da plati nesporan deo iznosa računa, a ako osporava ceo račun, dužan je da plati prosečno mesečno zaduženje za poslednja tri meseca koji su prethodili periodu na koji se prigovor odnosi.

Operater ne odgovara za štetu iz stava 1 ovog Člana ako je kvalitet pružene usluge manji od propisanog ili ugovorenog zbog objektivnih uzroka koji se nisu mogli predvideti, izbeći, odnosno ukloniti (viša sila), kao i zbog blagovremeno najavljenih radova na održavanju mreža i usluga u rokovima primerenim okolnostima.

Operater je dužan da u roku od 15 dana od dana podnošenja prigovora dostavi Korisniku odgovor u pisanom obliku, kojim će prihvatiti osnovan zahtev za naknadu štete, saglasno odredbama Ugovora o pružanju usluge sa manjim kvalitetom od ugovorenog, odnosno odbiti zahtev, navodeći činjenice i dokaze na osnovu kojih je utvrđen iznos zaduženja za pružene usluge, odnosno utvrđen kvalitet pruženih usluga.

Korisniku koji je podneo prigovor i uredno izvršio obavezu plaćanja iz stava 3 ovog Člana, Operater neće obustaviti pružanje usluge prijema poziva i pozivanja službi za hitne intervencije, do isteka roka od 15 dana za pokretanje vanskidnog ili sudskog postupka u skladu sa Zakonom.

Ograničenje odgovornosti Operatera

Član 10.

Operater nije odgovoran za:

1. Prekide u radu nastale usled nestanka električne energije na delu telekomunikacione mreže, kao i u slučajevima više sile (požar, eksplozija, rat, zemljotres, poplava, udar groma i druge vremenske nepogode) ili usled razloga na koje nije imao nikakvog uticaja ili zbog radova na telekomunikacionoj mreži koje je Operater najavio na Internet strani i/ili Info kanalu
2. Za štetu koju je Korisnik pretrpeo od trećih lica
3. Povredu prava na privatnost koju je Korisnik pretrpeo od trećih lica
4. Za štetu koja nastane nestručnim rukovanjem opremom i nepridržavanjem uputstava za korišćenje govorne usluge.

Operater ne odgovara ni za kakvu direktnu ili indirektnu štetu i izmaklu dobit koju Korisnik pretrpi a koja je nastala zbog nemogućnosti korišćenja govorne usluge bez obzira da li je nastala sa ili bez krivice Operatera.

Član 11.

Ukoliko Korisnik koristi govornu uslugu za kupovinu robe ili usluga od trećih lica koja koriste usluge Operatera, Operater neće imati bilo kakve obaveze po tom osnovu. Operater neće prihvatiti odgovornost niti garanciju za usluge ili robu kupljenu ili naručenu korišćenjem usluge Operatera.

Oglašavanje

Član 12.

Korisnik prihvata da Operater ima pravo da neposredno ili putem elektronske pošte dostavlja korisniku obaveštenja o ponudama svojih usluga kao i usluga koje je Operater razvio sa svojim partnerima.

Operater može da informiše Korisnika putem elektronske pošte ili drugih komunikacionih sredstava o bitnim pitanjima vezanim za pružanje usluge, kao što su iznos računa, upozorenje o limitima, informacije o stanju duga, kao i druge informacije od značaja za uslugu.

Raskid ugovora

Član 13.

Korisnik može, po isteku roka na koji je zaključen, raskinuti Ugovor pismenim putem sa otkaznim rokom od 30 dana pod uslovom da je ispunio sve ugovorne obaveze.

Član 14.

U slučaju da Operater isključi Korisnika i raskine Ugovor zbog neplaćanja usluge, Korisnik je dužan da u roku od 5 dana od dana raskida Ugovora vrati telefonski modem i aparat u ispravnom stanju. Telefonski modem i aparat se vraćaju u Korisnički centar Operatera. U slučaju da Korisnik ne vrati telefonski modem i aparat u roku od 5 dana dužan je da Operateru plati naknadu ugovorne štete u iznosu koji odgovara dinarskoj protivvrednosti od 300 Evra po prodajnom kursu NBS na dan uplate, s tim da Korisnik zadržava telefonski modem i aparat.

Član 15.

Korisnik koji je zaključio Ugovor po promotivnoj ponudi nema pravo da raskine Ugovor pre isteka ugovorenog perioda. Ukoliko ne plati pretplatu pa Operater raskine Ugovor, Korisnik je dužan da Operateru plati ugovornu štetu od 200 Evra u dinarskoj protivvrednosti po prodajnom kursu NBS na dan uplate na ime toga što je stekao pravo na pretplatu pod promotivnim uslovima. Navedeni iznos Korisnik je dužan da uplati pre raskida Ugovora. Korisnik je takođe dužan da pre raskida Ugovora vrati telefonski modem i aparat u Korisnički centar Operatera, a ukoliko to ne uradi dužan je da plati ugovornu štetu iz Člana 14.