

**Izmene i dopune Opštih uslova pružanja elektronskih komunikacionih usluga
TEAMNET MEDIA DOO NOVI SAD**

1.

Tačka 2.6.4. Opštih uslova pružanja elektronskih komunikacionih usluga Teamnet media doo Novi Sad menja se tako da sada glasi:

2.6.4. Iz drugih razloga predviđenih opštim i posebnim uslovima, kao i važećim propisima Republike Srbije.

2.

Tačka 3. Opštih uslova pružanja elektronskih komunikacionih usluga Teamnet media doo Novi Sad, koja nosi naziv "Ugovor između operatora i korisnika", dopunjuje se tačkama 3.5. i 3.6. koje glase:

3.5. Korisnički ugovor zaključen na određeno vreme uz ugovaranje minimalnog perioda trajanja podrazumeva obavezu operatora da usluge pruža a korisnika da za pružene usluge plaća naknade u skladu sa zaključenim ugovorom, opštim i posebnim uslovima i važećim cenovnikom u toku ugovorenog minimalnog perioda trajanja.

3.6. Korisnički ugovor stupa na snagu danom potpisivanja obe ugovorne strane i važi do njegovog otkaza, odnosno raskida u skladu sa odredbama samog ugovora i opštih uslova.

3.

Tačka 6. Opštih uslova pružanja elektronskih komunikacionih usluga Teamnet media doo Novi Sad, koja nosi naziv "Usluge", menja se tako da sada glasi:

6.1. Prilikom zaključenja korisničkog ugovora korisnik se samostalno opredeljuje za usluge iz ponude operatora koje želi da koristi tokom trajanja ugovora, odnosno za pakete usluga u skladu sa kojima će one bite pružane, čija je specifikacija i cena, u zavisnosti od ugovorenog minimalnog perioda trajanja ugovora, utvrđena cenovnikom usluga i samim korisničkim ugovorom

6.2. U slučaju kada je paketom usluga iz ponude operatora pouđeno objedinjeno pružanje više od jedne usluge, sve usluge predviđene takvim paketom smatraju se jedinstvenom uslugom.

6.3. Za korišćenje objedinjenih usluga u skladu sa tačkom 6.2. korisnik plaća jedinstvenu naknadu u vidu mesečnih pretplata čija je cena, u zavisnosti od izabranog paketa usluga i ugovorenog minimalnog perioda trajanja ugovora utvrđena cenovnikom usluga i samim korisničkim ugovorom, uz plaćanje ostalih primenljivih naknada utvrđenih cenovnikom usluga u skladu sa odredbama opštih i posebnih uslova.

6.4. Korisnički ugovor čiji je predmet pružanje objedinjenih usluga ne može se raskinuti u pogledu samo jedne od usluga predviđenih izabranim paketom usluga.

6.5. Pravilo propisano tačkom 6.4. važi u svim slučajevima raskida, odnosno prestanka ugovora predviđenih opštim i posebnim uslovima.

6.6. Korisnik zadržava pravo da u toku trajanja ugovornog odnosa neograničeni broj puta promeni paket usluga izabran prilikom zaključenja ugovora, s tim što u u slučaju zaključenja korisničkog ugovora određeno vreme uz ugovaranje minimalnog perioda trajanja ugovora, cena novoizabranog paketa ne može biti niža od cene predhodno izabranog.

4.

Tačka 10. Opštih uslova pružanja elektronskih komunikacionih usluga Teamnet media doo Novi Sad, koja nosi naziv " Raskid ugovora" menja se tako da sada glasi:

10.1. Korisnički ugovor zaključen na neodređeno vreme može se otkazati pisanim putem uz poštovanje otkaznog roka od 30 (trideset) dana od dana obaveštavanja druge ugovorne strane.

10.2. Korisnički ugovor zaključen na određeno vreme smatra se produženim na neodređeno vreme ukoliko korisnik najkasnije u roku od 30 (trideset) dana pre isteka ugovorenog minimalnog perioda trajanja operetoru ne podnese pisanu izjavu o otkazu.

10.3. U slučaju blagovremeno podnete pisane izjave o otkazu iz prethodne tačke , ugovor zaključen na određeno vreme prestaje istekom ugovorenog minimalnog perioda trajanja.

10.4. Nakon isteka ugovorenog minimalnog perioda trajanja, svaka ugovorna strana može jednostrano raskinuti zaključen ugovor na određeno vreme podnšenjem pisane izjave o otkazu drugoj ugovornoj strani uz poštovanje otkaznog roka od 30 (trideset) dana .

10.5. U slučaju jednostranog raskida korisničkog ugovora na određeno vreme po isteku ugovorenog minimalnog perioda trajanja u skladu sa prethodnom tačkom, ugovor prestaje istekom roka od 30 (trideset) dana od dana obaveštavanja druge ugovorne strane.

10.6. Korisnički ugovor takođe može prestati:

10.6.1. Jednostranim raskodom bilo koje ugovorne strane izjavljenim iz razloga i pod uslovima predviđenim važećim propisima, opštim i posebnim uslovima i korisničkim ugovorom;

10.6.2. na osnovu pisanog sporazuma ugovornih strana;

10.6.3. u slučaju da operator prestane sa pružanjem usluga;

10.7. Korisnički ugovor zaključen na određeno vreme podrazumeva obavezu operatora da usluge pruža a korisnika da za pružene usluge plaća naknade u skladu sa važećim cenovnikom usluga i samim korisničkim ugovorom, u toku trajanja ugovorenog inimalnog perioda trajanja ugovora.

10.8. Na osnovu ugovorenog minimalnog perioda trajanja ugovora i u zavisnosti od njegove dužine, operator formira komercijalnu ponudu pod kojom pruža usluge (oslobađanje korisnika od plaćanja naknade za priključenje na elektronsku komunikacionu mrežu operatora, odnosno njeno umanjeње, srazmerno umanjeње naknade za pružene usluge i sl.) u skladu sa važećom ponudom operatora.

10.9. Uzimajući u obzir pogodnosti koje korisnik ostvaruje u skladu sa ponudom operatora prilikom zaključenja korisničkog ugovora na određeno vreme, raskidom ugovora pre isteka ugovorenog minimalnog perioda trajanja operator trpi štetu.

10.10. Zaključenjem korisničkog ugovora na određeno vreme uz ugovaranje minimalnog perioda trajanja korisnik preuzima obavezu da ukoliko pre isteka tog perioda otkáže ugovor, ili operator raskine ugovor krivicom korisnika iz razloga predviđenih opštim i posebnim uslovima, operatoru naknadi štetu u roku od 20 (*dvadeset*) dana od dana raskida prema ispostavljenom računu od strane operatora.

10.11. Šteta iz prethodne tačke, za korisnike koji u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti poštošača imaju status potrošača, utvrđuje se u iznosu:

- koji odgovara zbiru utvrđenih mesečnih pretplata za mesece preostale do isteka ugovorenog minimalnog perioda trajanja ugovora, računajući od dana raskida korisničkog ugovora pa do isteka ugovorenog minimalnog perioda trajanja; ili

- koji odgovara visini pogodnosti koje je korisnik ostvario po osnovu zaključenog korisničkog ugovora do dana raskida ugovora, a koje pogodnosti se ogledaju u oslobođenju, odnosno umanjenju naknade za priključenje na elektronsku komunikacionu mrežu, umanjenju iznosa naknade - mesečne pretplate za pružene usluge i sl, u skladu sa ponudom operatora važećom u trenutku zaključenja ugovora;

i to u zavisnosti od toga koja je od ponuđenih opcija za korisnika povoljnija.

10.12. Šteta iz tačke 10.10, za korisnike koji nemaju status potrošača u skladu sa važećim propisima utvrđuje se u iznosu od koji odgovara zbiru utvrđenih mesečnih pretplata za mesece preostale do isteka ugovorenog minimalnog perioda trajanja ugovora, računajući od dana raskida korisničkog ugovora pa do isteka ugovorenog minimalnog perioda trajanja.

5.

Tačka 13. Opštih uslova pružanja elektronskih komunikacionih usluga Teamnet media doo Novi Sad, koja nosi naziv "Račun sa detaljnom specifikacijom" dopunjuje se tačkom 13.2, koja glasi:

13.2. Operator je dužan da račune za pružene usluge od opšteg ekonomskog interesa korisnicima koji u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača imaju status potrošača dostavlja bez kašnjenja i u rokovima koji korisniku omogućavaju da prati ostvarenu potrošnju i zaduženje, na način i uz navođenje elemenata propisanih važećim propisima.

6.

Tačka 14. Opštih uslova pružanja elektronskih komunikacionih usluga Teamnet media doo Novi Sad, koja nosi naziv "Prigovor-reklamacija" menja se tako da sada glasi:

14.1. Korisnik operatoru može podneti prigovor na iznos kojim je zadužen za pružene usluge, odnosno na kvalitet pružene usluge kao i iz drugih razloga predviđenih važećim propisima.

14.2. Prigovor na iznos kojim je zadužen za pružene usluge korisnik podnosi u roku od 30 (*trideset*) dana od dana dospeća obaveze plaćanja, dok prigovor koji se odnosi na kvalitet pružene usluge korisnik podnosi u roku od 30 (*trideset*) dana od dana pružanja usluge.

14.3. Prigovor se podnosi u pisanoj formi na adresu operatora, odnosno predajom pisanog podnesak neposredno u poslovnim prostorijama operatora.

14.4. U slučaju da korisnik u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača ima status potrošača prigovor se, pored navedenog u tački 14.3, podnosi i usmeno u poslovnim prostorijama operatora, u kom slučaju operator po podnetom prigovoru sačinjava zapisnik, telefonskim putem, putem zvanične e-mail adrese operatora, odnosno na drugom trajnom nosaču zapisa.

14.5. Bez obzira i nezavisno od podnetog prigovora korisnik je dužan da plati nesporan deo iznosa računa, a ako korisnik osporava ceo račun dužan je da plati prosečno mesečno zaduženje za poslednja 3 (*tri*) meseca koji su prethodili periodu na koji se prigovor odnosi.

14.6. Operator je dužan da korisniku izda pisanu potvrdu ili elektronskim putem potvrdi prijem prigovora, odnosno saopšti broj pod kojim je njegov prigovor zaveden u u evidenciji primljenih prigovora - reklamacija.

14.7. Operator je dužan da bez odlaganja postupi po podnetom prigovoru i odgovori korisniku u roku ne dužen od 15 (*petnaest*) dana od dana prijema prigovora, osim u slučaju kada korisnik u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača ima status potrošača, u kom slučaju rok za odgovor na prigovor iznosi (*osam*) dana.

14.8. Odgovor operatora po podnetom prigovoru sadrži odluku o osnovanosti samog prigovora, izjašnjenje o zahtevu korisnika i konkretan predlog i rok za rešavanje po prigovoru koji ne može biti duži od 15 (*petnaest*) dana.

14.9. Odgovor se dostavlja korisniku pisanim odnosno elektronskim putem.

14.10. U slučaju osnovanosti prigovora na iznos kojim je korisnik zadužen za pruženu uslugu, odnosno ukoliko se po prigovoru utvrdi da je kvalitet pruženih usluga niži od propisanog ili da je prekid u pružanju usluga trajeo duže od 48 (četrdeset i osam) sati iz razloga koji su na strani operatora, račun korisnika će biti umanjeno srazmerno nedostatku pružene usluge, shodno odredbama Pravilnika o načinu rešavanja prigovora - reklamacija.

14.11. U slučaju da je račun za uz uslugu na koju se prigovor odnosi plaćen, utvrđeni iznos biće odobren kao akontacija za naredni račun/ račune, odnosno vraćen korisniku na njegov zahtev.

14.12. Povraćaj novca korisniku - bez obzira na osnov vraćanja, operator iz tehničkih razloga može izvršiti isključivo uplatom na tekući račun korisnika koji on u tu svrhu dostavi, sa čime je korisnik upoznat i saglasan.

14.13. Ukoliko korisnik nije zadovoljan načinom na koji je prigovor rešen, može se u skladu sa zakonom, u roku od 15 (*petnaest*) dana od dana prijema odgovora, odnosno od dana isteka roka za odgovor, obratiti Regulatornoj agenciji za elektronske komunikacije i poštanske usluge radi posredovanja u vansudskom rešavanju spora ili pokrenuti parnični postupak pred nadležnim sudom.

14.14. Operator neće biti odgovoran u slučaju da je do nedostatka, odnosno nesaobraznosti u pružanju usluga došlo krivicom korisnika, odnosno ukoliko je odgovornost operatora isključena odredbama opštih i posebnih uslova, korisničkog ugovora i odredbama pozitivnih zakonskih propisa.

7.

Tačka 15.3. Opštih uslova pružanja elektronskih komunikacionih usluga Teamnet media doo Novi Sad dopunjuje se tako da sada glasi:

15.3. Operator je ovlašćen da podatke o korisniku koji su sadržani u ugovoru i ostalim pratećim dokumentima koja čine prilog zaključenog ugovora upotrebljava u cilju vođenja evidencija vezanih za realizaciju ugovora, komunikacije sa korisnikom kao i da iste prosledi trećim licima radi naplate potraživanja, odnosno izvršenja ostalih obaveza preuzetih zaključenim ugovorom i važećim zakonskim propisima, i to u onoj meri u kojoj je to potrebno za izvršenje ugovora i zakonskih obaveza.

Tačka 15. Opštih uslova pružanja elektronskih komunikacionih usluga Teamnet media doo Novi Sad dopunjuje se tačkama 15.5. i 15.6, koje glase:

15.5. Lične podatke operator neće zadržati duže nego što je to neophodno za ostvarivanje svrhe za koju su prikupljeni, odnosno u rokovima propisanim zakonom.

15.6. Nakon ispunjenja svrhe, odnosno isteka zakonom propisanih rokova za čuvanje podataka, podaci će biti trajno obrisani.

8.

Tačka 18.7. Opštih uslova pružanja elektronskih komunikacionih usluga Teamnet media doo Novi Sad menja se tako da sada glasi:

18.7. Ukoliko ne postoje tehničke mogućnosti za seobu usluga, korisnik koji je zaključio ugovor na određeno vreme može otkazati ugovor i pre isteka ugovorenog minimalnog perioda trajanja, na način kako je to određeno predhodnom tačkom, s tim što u tom slučaju operator zadržava pravo da naknadno obračuna i od korisnika naplati iznos koji odgovara visini pogodnosti koje je korisnik ostvario po osnovu zaključenog korisničkog ugovora do dana raskida ugovora.

9.

Tačka 21.6. Opštih uslova pružanja elektronskih komunikacionih usluga Teamnet media doo Novi Sad briše se.

10.

Tačka 25. Opštih uslova pružanja elektronskih komunikacionih usluga Teamnet media doo Novi Sad dopunjuje se tačkom 25.1.8. koja glasi:

25.1.8. Prekide u pružanju usluga, tehničke smetnje ili nemogućnost korišćenja usluga do kojih može doći usled korišćenja sopstvene opreme korisnika koja nije kompatibilna sa mrežom, odnosno uslugom operatora.

11.

Tačka 27. Opštih uslova pružanja elektronskih komunikacionih usluga Teamnet media doo Novi Sad koja nosi naziv "Korisnički servis" menja se tako da sada glasi:

27.1. Za sve informacije koje se odnose na priključenje na elektronsku komunikacionu mrežu i pružanje usluga, podatke o cenama, tarifama i ostalim primenljivim naknadama, kao i za svaku pomoć uputstva i preporuke u vezi sa korišćenjem usluga, korisnik se može obratiti operatoru pozivanjem brojeva telefona korisničkog servisa, odnosno putem elektronske pošte.

27.2. Brojevi telefona korisničkog servisa ogranak Niš :
+ 381 18 200-737
+ 381 18 200-736

27.3. E mail adresa korisničkog servisa je:
office@netnet.rs

12.

Ove izmene i dopune Opštih uslova pružanja elektronskih komunikacionih usluga Teamnet media doo objavljene su na internet strani operatora - www.teamnetmedia.rs dana 01.09.2018. godine, koji datum je istovremeno i dan njihovog stupanja na snagu i njihove primene u odnosu na korisnike koji zaključe korisnički ugovor počev od navedenog datuma. Na postojeće korisnike, koji su sa operatorom zaključili ugovor do dana 01.09.2018. godine, izmene i dopune Opštih uslova primenjivaće se počev od dana 01.10.2018. godine.

13.

U svemu ostalom Opšti uslovi pružanja elektronskih komunikacionih usluga TEAMNET MEDIA DOO NOVI SAD od 01.09.2016. godine ostaju i dalje na snazi.