



Opšti uslovi korišćenja Sellex Telecom usluga

Verzija: 1.0
Datum: 12. 12. 2015.

Sadržaj

Član 1	Predmet Opštih uslova Ugovora	3
Član 2	Postupak zasnivanja pretplatničkog odnosa.....	3
Član 3	Kvalitet Usluga.....	4
Član 4	Ograničenje Usluga i suspenzija korišćenja usluga.....	4
Član 5	Rok važenja Ugovora	6
Član 7	Kvalifikovano osoblje	7
Član 8	Isporuka Opreme.....	8
Član 9	Odgovornost.....	8
Član 10	Viša sila	9
Član 11	Raskid Pretplatničkog ugovora	9
Član 12	Poverljivost i zaštita podataka	9
Član 14	Rešavanje sporova, Merodavno pravo	10
Član 15	Završne odredbe.....	10

Preambula

Opšti uslovi pružanja telekom usluga (u daljem tekstu: **Opšti uslovi**) predstavljaju sastavni deo Pretplatničkog ugovora o pružanju usluga (u daljem tekstu: **Pretplatnički ugovor**). Odredbe ovih Opštih uslova primenjivaće se za vreme dok je **Pretplatnički ugovor** na snazi i proizvode prava i obaveze na isti način kao i zaključeni **Pretplatnički ugovor**.

U slučaju kolizije između pojedinih odredbi Opštih uslova i Pretplatničkog ugovora primeniće se odredbe Pretplatničkog ugovora.

Potpisom **Pretplatničkog ugovora**, Korisnik potvrđuje da je saglasan sa svim odredbama Opštih uslova.

Član 1 Predmet Opštih uslova Ugovora

1.1 Opštim uslovima se na poseban način uređuju uslovi pod kojima Sellex Telecom na teritoriji Republike Srbije zasniva pretplatničke odnose i pruža usluge u okviru prenosa telekomunikacionog saobraćaja preko VOIP protokola i drugih usluga koje se na tome zasnivaju (u daljem tekstu: **Usluge**), i utvrđuje se postupak za ostvarivanje međusobnih prava i obaveza Sellex Telecoma i Pretplatnika koji, po osnovu **Pretplatničkog ugovora**, koristi telekomunikacione usluge preko VOIP protokola.

Član 2 Postupak zasnivanja pretplatničkog odnosa

2.1 Pretplatnički odnos po osnovu zaključenja **Pretplatničkog ugovora** sa Sellex Telecomom mogu zasnovati sva poslovno sposobna, punoletna fizička lica kao i pravna lica ili preduzetnici.

2.2 Naziv i sedište Korisnika, osobe zadužene za kontakt sa Sellex Telecomom i drugi podaci o Klijentu sadržani su u **Pretplatničkom ugovoru**

2.3 Sellex Telecom u roku od 3 (tri) radna dana od trenutka zaključenja **Pretplatničkog ugovora** ima pravo da proveri podatke o budućem Korisniku koji su bitni za ispunjenje obaveza Korisnika.

2.4 **Pretplatnički ugovor** stupa na snagu danom potpisivanja Ugovora kao i omogućavanjem, od strane Sellex Telecoma, da Korisnik počne sa korišćenjem usluga. Omogućavanje usluga Sellex Telecom će izvršiti najdalje u roku od tri radna dana uz uslov prijema neophodnih tehničkih podataka od strane Korisnika usluga.

2.5 Korisnik preuzima obavezu da u roku od 7 (sedam) dana od dana nastanka promene podataka bitnih za ispunjenje svojih obaveza obavesti Sellex Telecom pisanim putem.

2.6 Od trenutka aktiviranja usluga, smatra se da su svi telefonski razgovori i druge usluge koje se obavljaju preko dodeljenih Ličnih Pristupnih Podataka izvršeni od strane Korisnika ili uz njegovu saglasnost. Korisnik je u celosti odgovoran za učinjene troškove i dužan je da izmiri sve obaveze nastale korišćenjem usluga.

Član 3 Kvalitet Usluga

3.1 Potpisivanje ovog ugovora podrazumeva da postoje uslovi za priključenje telekomunikacione opreme i infrastrukture Korisnika na Sellex Telecom infrastrukturu (Sellex Telecom cloud).

3.2 Sellex Telecom ne snosi nikakvu odgovornost za prekid u isporuci Usluga i/ili smanjenje kvaliteta Usluga.

3.3 Korisnik ima pravo da izvrši proveru mogućnosti isporuke i kvaliteta usluga u trajanju od 3 (tri) dana.

3.4 Korisnik može raskinuti pretplatnički ugovor pisanim putem u skladu sa tačkom 2.5 u slučaju da nije zadovoljan mogućnostima isporuke i kvaliteta usluga. U slučaju da Korisnik nije iskoristio svoje pravo raskida pretplatničkog odnosa u periodu provere, smatraće se da je Korisnik saglasan sa kvalitetom i mogućnostima isporuke Usluge.

3.5 Sellex Telecom obezbeđuje kvalitet usluga koji odgovara najvišoj klasi kvaliteta usluga u IP mreži i graničnim vrednostima parametra mreže određenim u skladu sa preporukom ITU-T Y.1541 i Tabelom 1 Pravilnika o uslovima za pružanje usluga prenosa govora korišćenjem Interneta i sadržaju odobrenja donetog od strane RATEL-a.

3.6 Sellex Telecom će otklanjati moguće greške u radu u najkraćem mogućem roku.

3.7 Sellex Telecom obezbeđuje sigurnost i tajnost razgovora i prenetih podataka, čuvanje primljenih podataka kao poslovne tajne u skladu sa zakonima, kao i to da ih bez saglasnosti Korisnika neće posredovati trećem licu, osim po nalogu nadležnog suda.

Član 4 Ograničenje Usluga i suspenzija korišćenja usluga

4.1 Ukoliko Korisnik ostvari neuobičajeno veći saobraćaj u poređenju s prosečnim korišćenjem usluga, Sellex Telecom može pisanim putem zatražiti od Korisnika da i pre vremena plati ceo iznos koji je nastao usled korišćenja usluga u periodu od prethodnog računa do dana navedenog u pisanom obaveštenju. Ukoliko Korisnik ne plati iznos naveden u obaveštenju u roku od 7 dana po prijemu istog, Sellex Telecom ima pravo da ograniči korišćenje usluga kako bi se umanjio budući dug.

4.2 Sellex Telecom ima pravo da uvede srazmerno ograničenje dozvoljenih troškova za pojedine Korisnike sa ciljem umanjivanja budućeg duga ako postoji osnovana pretpostavka da Korisnik neće biti u mogućnosti ili nema nameru da izmiri svoja dugovanja za pružene usluge.

4.3 Ukoliko preduzeće ili servisna služba kojoj je poverena dostava računa, ne dostavi blagovremeno Korisniku račun za izvršene usluge, Sellex Telecom neće snositi nikakvu odgovornost. U tom slučaju, Korisnik se obavezuje da odmah po isteku uobičajenog perioda za prijem mesečnog računa obavesti Sellex Telecom o izostanku računa i zatraži duplikat računa ili obaveštenje o visini računa.

4.4 Korisnik je dužan da najkasnije do datuma naznačenog na računu izmiri svoje obaveze.

4.5 Na dospelu a neplaćenu potraživanja Sellex Telecom ima pravo da obračunava zakonsku zateznu kamatu.

4.6 U slučaju neblagovremenog izmirenja obaveze Korisnika, Sellex Telecom će pretplatnički broj privremeno ili trajno isključiti iz mreže.

4.7 Za ponovno uključenje pretplatničkog broja u mrežu naplaćuje se posebna naknada po važećem Cenovniku Sellex Telecoma.

4.8 Sellex Telecom ima pravo da stalno uskrati ili privremeno ograniči korišćenje usluga Korisniku ukoliko se tokom pretplatničkog odnosa utvrdi postojanje bilo kojeg od slećih razloga:

- ako Korisnik uzrokuje tehničke smetnje u telekomunikacionoj mreži;
- ako Korisnik svojim delovanjem onemogućava ili ometa normalan rad drugim korisnicima usluga;
- ako Korisnik pokušava da "probije" zaštitne sisteme mreže;
- ako Korisnik ne ispuni zahteve o neodložnom plaćanju korišćenih usluga u skladu sa čl. 6 ovih opštih uslova;

- ako Korisnik ne podmiri svoja dugovanja ni nakon ispostavljanja opomene za neplaćanje, u roku koji je naveden u opomeni;
- ako Korisnik ne dostavi obaveštenje o promeni podataka u skladu sa članom 2 st. 6 ovih opštih uslova;
- ako Korisnik svojim ponašanjem uzrokuje štetu Sellex Telecomu ili drugim korisnicima usluga;
- ako Korisnik postupa u suprotnosti s odredbama ovih opštih uslova;
- ako Sellex Telecom osnovano oceni da Korisnik neće izvršiti plaćanje računa za korišćene usluge.

Privremena zabrana ili ograničenje korišćenja usluga prestaje po prestanku razloga za njihovo uvođenje.

Član 5 Rok važenja Ugovora

5.1 Rok važenja Ugovora, trajanje i detalji vezani za vremenski raspored vršenja Usluga definisani su **Pretplatničkim ugovorom**.

Član 6 Opis usluga, cene, uslovi plaćanja,

6.1 Detalji Usluga koje će Sellex Telecom pružati Klijentu, usaglašeni između Strana, kao i cene i uslovi plaćanja koji nisu regulisani ovim Opštim uslovima, definisani su **Pretplatničkim ugovorom**.

6.2 Sellex Telecom je ovlašćen da samostalno utvrđuje Opšte uslove i cene za korišćenje usluga i druge posebne komercijalne uslove, u skladu sa svojom poslovnom politikom.

6.3 Svaku promenu Opštih uslova i cenovnika Sellex Telecom je dužan da učini dostupnim svojim korisnicima, najmanje **30** dana pre početka primene izmena, na svakom ovlašćenom prodajnom mestu i na web stranici Sellex Telecoma na adresi: <http://telecom.sellex.rs>

6.4 Smatraće se da je Korisnik saglasan sa promenama ukoliko po objavljivanju izmenjenih Opštih uslova i cenovnika i dalje koristi usluge Sellex Telecoma i ne uloži prigovor na promene.

6.5 Cene usluga kao i sve naknade koje Sellex Telecom naplaćuje po osnovu Pretplatničkog ugovora utvrđene su cenovnikom Sellex Telecoma, važećim u vreme korišćenja usluga. Korisnik je dužan da cenu za izvršene usluge, zajedno sa pripadajućim porezima plaća po računu koji se ispostavlja najmanje jedanput mesečno. U slučaju kašnjenja u plaćanju računa, Korisnik je dužan da plati zakonsku zateznu kamatu.

6.6 Sellex Telecom je obavezan da Korisniku svakog kalendarskog meseca ispostavlja račun za obavljene usluge i ostale naknade plativo na dan dospeća naznačen na računu.

6.7 Pretplata za usluge se obračunava od dana aktiviranja usluge do isteka tekućeg obračunskog perioda, a zatim periodično za svaki obračunski period korišćenja usluga.

6.8 U slučaju da se Korisnik ne slaže sa dostavljenim računom, žalbe vezane za iznos računa mora podneti Sellex Telecomu u pismenom obliku pre datuma dospeća koji je naveden na računu. U suprotnom, smatraće se da je račun prihvaćen od strane Korisnika. Korisnik je dužan da plati nesporni deo računa.

6.9 Sellex Telecom je dužan da u roku od 15 (petnaest) dana od prijema žalbe, obavesti Korisnika o tome da li je žalba Korisnika usvojena ili ne, izuzev u slučajevima kada rešavanje reklamacija zahteva duži vremenski period.

6.10 Cenovnikom, Sellex Telecom može predvideti posebne usluge kao i posebne tarifne modele. Uvođenje, promenu ili ukidanje posebnih tarifnih modela i usluga tj. uslova za njihovu promenu Sellex Telecom može izvesti samo uz posebno obaveštenje korisnicima, koje će biti objavljeno u skladu sa ovim članom.

6.11 U slučaju uvođenja posebnih pogodnosti (npr. besplatni minuti korišćenja) koje Sellex Telecom dodeli korisniku, ne mogu se zameniti za novac ili neku drugu vrstu usluge, osim ako Pretplatničkim ugovorom nije drugačije regulisano.

Član 7 Kvalifikovano osoblje

8.1 Odabir stručnog osoblja za pružanje Usluga ostaje isključivo pravo Sellex Telecoma (u daljem tekstu: **Osoblje**), kao i nadgledanje rad i pružanje dodatne podrške prema okolnostima i potrebama. Sellex Telecom može angažovati treća lica da pruže ugovorene Usluge. Sva lica, koja bez pismenog odobrenja Sellex Telecoma budu vršila operacije koje po sadržini odgovaraju Uslugama ili pristupala Sistemu na

drugi način za vreme trajanja Ugovora, biće tretirana kao “**neovlašćena lica**” u smislu ovog Ugovora.

Član 8 Isporuka Opreme

8.1 U slučaju da Korisnik nema opremu koja mu je potrebna za korišćenje telekomunikacionih usluga, tu opremu može poručiti ili iznajmiti od Sellex Telecoma. Uslovi isporuke i instalacije biće regulisani Pretplatničkim ugovorom ili posebnim aneksima.

8.2 Isporučena oprema Korisniku će biti data na korišćenje na period na koji je zaključen Pretplatnički ugovor. U slučaju raskida ugovora iz bilo kog razloga, Korisnik je dužan da ispravnu i neoštećenu opremu vrati Sellex Telecomu. U slučaju oštećenja ili neispravnosti vraćene opreme, Korisnik je dužan da Sellex Telecomu nadoknadi tržišnu cenu.

Član 9 Odgovornost

9.1 Sellex Telecom zadržava pravo da zbog radova na Sellex Cloud-u i/ili zbog potreba održavanja privremeno obustavi pružanje usluga delimično ili u celosti, sve dok za tim postoji opravdana potreba.

9.2 Korisnik je saglasan da u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti prenosa glasa putem Internet Protokola preko terminalne opreme priključene na mrežu Sellex Telecoma postoji mogućnost da usluga neće biti dostupna u svako vreme i na svakom mestu.

9.3 S obzirom na to da su Usluge tj. način njihovog korišćenja usaglašeni sa Korisnikom kroz Pretplatnički ugovor, kao i to da će Usluge biti obavljane uz nadzor Korisnika, odgovornost Sellex Telecoma za štete proistekle za vreme primene Pretplatničkog ugovora je ovim ograničena samo na direktne štete koje nastanu na osnovu zle namere ili grube nepažnje Sellex Telecoma. Kompanija Sellex Telecom neće biti odgovorna za izmaklu dobit Korisnika ili trećih lica. Korisnik je ovim saglasan i prihvata činjenicu da, tokom i u vezi pružanja Usluga, Sistem može trpeti povremene padove u funkciji ili prekide u funkcionisanju, kao i da Sellex Telecom neće biti odgovoran za bilo kakve štete (uključujući izmaklu dobit) do kojih dođe tim putem. Sellex Telecom nije odgovoran za način i kvalitet vršenja usluga odnosno operacija srodnih Uslugama koje za račun Klijenta budu vršile ili vrše Neovlašćena Lica u smislu ovog Ugovora. Odgovornost za štete po bilo kom osnovu neće biti prihvaćena od strane Sellex Telecoma osim na osnovu pravnosnažne odluke nadležnog suda.

9.4 Korisnik sam odgovara za izbor načina zaštite korišćenja indentifikacionih brojeva i pristupnih lozinki neophodnih za korišćenje usluga.

9.5 Korisnik se obavezuje da neće koristiti usluge u svrhu dalje prodaje.

Član 10 Viša sila

10.1 Kao događaj s karakterom i dejstvom Više sile, za svrhe ovog Ugovora smatraće se, između ostalog: rat, teroristički akt, nenajavljeni štrajk kod izvođača Usluga, prirodna katastrofa ili drugi događaj ili okolnost koja nije izazvana voljom strana, a nije bila predvidljiva, niti ju je Strana koja je nastupanjem te okolnosti ili događaja ometena ili sprečena u ispunjenju svojih obaveza, mogla sprečiti. Opisani događaj proizvešće dejstva u skladu sa Zakonom o obligacionim odnosima Republike Srbije. Strana koja se poziva na događaj Više sile obavestiće drugu Stranu o njegovom nastupanju u pisanoj formi i u razumnom roku od nastupanja, uz propratne dokaze o efektima takvog događaja na njenu mogućnost postupanja po Pretplatničkom ugovoru i uz procenu vremenskog perioda dejstva Više sile. Strane mogu sporazumno raskinuti Pretplatnički ugovor ukoliko Viša sila bude proizvodila dejstvo u periodu dužem od 1 (jednog) meseca.

Član 11 Raskid Pretplatničkog ugovora

11.1 Raskid Pretplatničkog ugovora se reguliše Pretplatničkim ugovorom.

11.2 Korisnik sa kojim je raskinut Pretplatnički ugovor dužan je da izmiri sva potraživanja Sellex Telecoma, koja nastanu do trenutka raskida Pretplatničkog ugovora i/ili onemogućavanja korišćenja usluge od strane Sellex Telecoma.

11.3 U slučaju zabrane prava pružanja telekomunikacionih usluga od strane nadležnih regulatornih tela, Sellex Telecom će prestati da pruža usluge, a pretplatnički odnos prestaje danom nastupanja zabrane.

Član 12 Poverljivost i zaštita podataka

12.1 Korisnik je u obavezi da čuva tajnost korisničkog broja i PIN-a (ličnih pristupnih podataka) koji su mu dodeljeni na korišćenje i odgovara za njihovu pravilnu upotrebu u skladu sa uputstvima Sellex Telecoma.

12.2 Korisnik se obavezuje da će čuvati korisnička imena, pristupne lozinke i druge podatke potrebne za korišćenje usluga, koje je dobio od Sellex Telecoma i da ih neće davati trećim licima. U slučaju da treće lice zloupotrebi navedene podatke, Korisnik

je obavezan da podmiri sve nastale troškove vezane za zloupotrebu a prema ispostavljenom računu Sellex Telecoma.

12.2 U slučaju osnovane sumnje neovlašćenog korišćenja PIN-a i identifikacionih brojeva Korisnika od strane trećeg/ih lica, Sellex Telecom će postupiti kao u slučaju gubitaka ili krađe istih.

12.3 Gubitak ili krađu ličnih pristupnih podataka Korisnik je dužan da odmah prijavi službi za korisnike Sellex Telecoma telefonom ili e-mailom, obavezno navodeći podatke o identitetu potrebne za utvrđivanje istinitosti prijave.

Član 13 Prenos Pretplatničkog ugovora

13.1 Prenos Pretplatničkog ugovora sa postojećeg Korisnika na nekog drugog Korisnika nije moguć, bez izričite pisane saglasnosti Sellex Telecoma.

Član 14 Rešavanje sporova, Merodavno pravo

14.1 Strane će mirnim putem rešavati sve sporove proistekle iz ovog Pretplatničkog ugovora. Strane mogu angažovati sudsku medijaciju u postupku mirnog rešavanja. U slučaju neuspeha mirnog rešavanja spora, ugovara se nadležnost stvarno nadležnog suda u Beogradu.

14.2 U slučaju da je Klijent pravno lice strane nacionalnosti, odnosno da njegovo poslovno sedište nije registrovano u Republici Srbiji (uključujući i ogranak stranog lica), strane ovim saglasno potvrđuju da je pravo Republike Srbije pravo ovog Ugovora (Merodavno pravo).

Član 15 Završne odredbe

15.1 Smatra se da su sva pismena obaveštenja Sellex Telecoma objavljena na ispravan način ako ih Sellex Telecom objavi na web stranici, na adresi <http://telecom.sellex.rs> ili ih pošalje elektronskom poštom na adresu osobe za kontakt koju je Korisnik naveo u Pretplatničkom ugovoru.

15.2 Ovi opšti uslovi stupaju na snagu 12.12.2015.

Direktor

Nenad Saković, Dipl.-Ing., MBA. s.r.

Sellex Telecom doo, Beograd, Braće Jugovića 14

Za više informacija posetite naš sajt: <http://telecom.sellex.rs>