

## OPŠTI USLOVI UGOVORA O PRETPLATNIČKOM I KORISNIČKOM ODNOSU MOBILNE TELEKOMUNIKACIONE MREŽE VIP MOBILE DOO

### Član 1

#### Pravna

1.1. Ovi Opšti uslovi Ugovora o pretplatničkom i korisničkom odnosu Vip GSM mreže (u daljem tekstu: Opšti uslovi) regulišu odnos između Vip mobile d.o.o., Beograd, Omladinskih Brigada 21 kao pružača javnih mobilnih telekomunikacionih usluga (u daljem tekstu: Vip) i javno mobilno telekomunikacionog mreži (u daljem tekstu: Mreža) za koje je Vip dobio GSM i UMTS licenca (treća licenca br. 3/10.11.2006, u daljem tekstu: Licenca) u skladu sa zakonima Republike Srbije, s jedne strane, i podnosioca zahteva za stupanje u pretplatnički odnos ili pretplatnika (u daljem tekstu, pojedinačno i zajednički: Pretplatnik) i pre-paid korisnika (u daljem tekstu, pojedinačno i zajednički: Korisnik) Vipovih javnih mobilnih telekomunikacionih usluga (u daljem tekstu: Usluga), s druge strane.

1.2. Odrabla Licenca ne može se Ovi Opšti uslovi izričito pozivaju predstavljajući sastavni deo ovih Opštih uslova. Tekst Licenca je objavljen na vev ratu, g r, a može se uslik dobiti iz Vip-a.

1.3. Svaki uzajamni odnos između Vip-a i Pretplatnika, koji nije konkretno predviđen ovim Opštim uslovima, biće regulisan u skladu sa zakonima i propisima Republike Srbije.

### Član 2

#### Vrste telekomunikacionih Usluga

2.1. Vip će pružati svoje Usluge na teritoriji Republike Srbije (u daljem tekstu: Teritorija) u skladu sa važećim zakonima i Licencom.

2.2. Vip će svom Pretplatniku pružati vrste Usluga u skladu sa članom 1. Licenca.

### Član 3

#### Funkcionalnost mreže, smetnje, maksimalno trajanje prekida i nivo kvaliteta Usluge

3.1. Shodno ograničenjima iz člana 3.4 ovih Opštih uslova, generalno Vip će obezbeđivati Usluge u skladu sa tehničkim mogućnostima, 24 časa dnevno i sedam dana u nedelji, bez obzira na versku, rasnu ili nacionalnu pripadnost Pretplatnika.

3.2. Vip će utvrditi i otkloniti svaki kvar ili prekid na Mreži i obezbediti ponovno uspostavljanje Usluga u što kraćem roku.

3.3. Vip će obezbediti kvalitet Usluga koje se pružaju preko Mreže, kao što je definisano u članu 3. Licenca.

3.4. Podnošenjem zahteva Pretplatnik prihvata i daje saglasnost da će Vip pružati Usluge u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti Mreže i da stoga Usluge možda neće biti dostupne u svakom trenutku i na svakom mestu. Pretplatnik će biti dužan da plaća mesečnu pretplatu za Usluge, čak i ako Usluge nisu dostupne na određenim područjima i u određeno vreme, kao i ako Pretplatnik nije koristio niti pokušavao da koristi Usluge u datom periodu.

3.5. Ako zbog nekog postupka Pretplatnika, za koji je on odgovoran, dođe do neočekivanog produženja radova na otklanjanju smetnji, Pretplatnik neće biti oslobođen svoje obaveze da plati mesečnu pretplatu Vip-u.

3.6. Vip će biti odgovoran jedino za stvarnu štetu (isključujući izmaklu korist) koja je pretrpljena i dokazana od strane Korisnika kao posledica grubne nepažnje ili namere Vip-a. Vip neće biti odgovoran za štetu ukoliko nivo kvaliteta Usluga bude niži od predviđenog usled loše pokrivenosti Mreže ili njene nepokrivljenosti, razloga koji tipično uzrokuju smetnje na Mreži (kao što su fizičke smetnje, interferencije, atmosferski uslovi, ili drugi tehnički problemi, uključujući i smetnje koje potiču od drugih telekomunikacionih operatera na čije Mreže Vip može biti povezan ili čije resurse Vip može koristiti), iz objektivnih razloga koje nije bilo moguće predvideti, izbeći ili otkloniti (viša sila), niti će Vip biti odgovoran za bilo kakvu štetu pretrpenu tokom održavanja Mreže, koja bi mogla da utiče na kvalitet Usluga. Vip neće biti odgovoran za štetu u slučaju ukidanja, izmene ili oduzimanja Licenca, deaktivacije SIM kartice i druge opreme u skladu sa ovim Opštim Uslovima, ili promene Pretplatnikovog telefonskog broja.

### Član 4

#### Uslovi za stupanje u pretplatnički odnos

4.1. Opšta sposobnost

Pretplatnik može biti fizičko ili pravno lice.

4.2. Zahtev za stupanje u pretplatnički odnos

4.2.1. Za stupanje u Ugovorni odnos sa Vipom (u daljem tekstu: Pretplatnički odnos), Pretplatnik podnosi zahtev Vip-u ili ovlašćenom licu u Vipovom ovlašćenom prodajnom mestu.

4.2.2. Ovi Opšti uslovi predstavljaju sastavni deo svakog obrasca zahteva Vip-a odnosno svakog pretplatničkog ugovora. Potpisivanjem obrasca zahteva/Usluga, Pretplatnik potvrđuje (A) da je u potpunosti i tačno informisan o sadržini ovih Opštih uslova, (B) da je upoznat sa svim pravima i obavezama koje proizilaze iz ovih Opštih uslova (C) da se obavezuje da će postupiti u skladu sa odredbama ovih Opštih uslova i (D) da da je saglasan da Vip ima pravo da vrši izmene i dopune ovih Opštih uslova u skladu sa promenom poslovne politike Vip-a i prilika na tržištu.

4.2.3. Pretplatnik će, prilikom podnošenja zahteva, dati na uvid Vip-u ili ovlašćenom licu u Vipovom ovlašćenom prodajnom mestu, svoje identifikacione dokumente, kao što je predviđeno u skladu sa važećom Vipovom politikom podnošenja zahteva.

4.2.4. Ako je Pretplatnik maloletan, ili ako je njegova poslovna sposobnost ograničena na bilo koji način, uz zahtev mora da se podnese i važeća saglasnost i izjava o odgovornosti zakonskog zastupnika.

4.2.5. Na Vipov zahtev, Pretplatnik će takođe podneti sve ostale informacije koje Vip eventualno bude s razlogom smatrao neophodnim za stupanje u pretplatnički odnos.

4.2.6. Pretplatnik je saglasan da Vip može nezavisno da proveriti identitet, status i platežnu sposobnost Pretplatnika kod nadležnih organa koji imaju pristup takvim podacima ili da u bilo koje vreme zahteva dodatne ili ažurirane informacije od Pretplatnika.

4.2.7. Podnošenjem zahteva, Pretplatnik se obavezuje da stupi u Pretplatnički odnos sa Vipom ukoliko Vip prihvati zahtev.

### Član 5

#### Stupanje u Pretplatnički odnos

5.1. Pripitivanje zahteva

5.1.1. Vip će prihvatiti zahtev ukoliko su ispunjena sledeća dva uslova:

a) da je Pretplatnik platio naknadu za aktiviranje Vip-a ili ovlašćenom licu u Vipovom prodajnom mestu; i  
b) da ne postoje druge prepreke, kao što je predviđeno ovim Opštim uslovima ili važećim Vipovim pravilima za podnošenje zahteva, za priključenje Pretplatnika na Mrežu.

5.1.2. Kada Vip prihvati zahtev, Vip će aktivirati SIM karticu dodeljenu Pretplatniku. Zahtev koji je prihvaćen od strane Vip-a smatraće se pretplatničkim ugovorom.

5.1.3. Pretplatnički odnos između Pretplatnika i Vip-a će započeti od trenutka aktiviranja SIM kartice koju je Vip dodelio Pretplatniku (priključenje Pretplatnikove terminalne opreme na mrežu), i od tada će se smatrati da je Pretplatnički odnos zasnovan na neodređeno vreme (osim ako nije drugačije predviđeno pretplatničkim ugovorom), a moguće ga je raskinuti u skladu sa relevantnim odredbama ovih Opštih uslova ili pretplatničkog ugovora. U određenim slučajevima u vezi sa pružanjem posebnih pogodnosti pretplatniku (npr. usled specijalnih promocija, predaje opreme Pretplatniku na korišćenje, prodaje subvencioniranih hardvera Pretplatnicima itd.) može se predvideti minimalni period trajanja pretplatničkog odnosa, kao što je predviđeno u članu 8.12 ovih Opštih uslova.

5.1.4. Pretplatnik je saglasan da Vip može nezavisno da proveriti identitet, status i platežnu sposobnost Pretplatnika kod nadležnih organa koji imaju pristup takvim podacima ili da u bilo koje vreme zahteva dodatne ili ažurirane informacije od Pretplatnika.

5.1.5. Podnošenjem zahteva, Pretplatnik se obavezuje da stupi u Pretplatnički odnos sa Vipom ukoliko Vip prihvati zahtev.

### Član 6

#### Stupanje u Pretplatnički odnos

6.1. Pripitivanje zahteva

6.1.1. Vip će prihvatiti zahtev ukoliko su ispunjena sledeća dva uslova:

a) da je Pretplatnik platio naknadu za aktiviranje Vip-a ili ovlašćenom licu u Vipovom prodajnom mestu; i  
b) da ne postoje druge prepreke, kao što je predviđeno ovim Opštim uslovima ili važećim Vipovim pravilima za podnošenje zahteva, za priključenje Pretplatnika na Mrežu.

6.1.2. Kada Vip prihvati zahtev, Vip će aktivirati SIM karticu dodeljenu Pretplatniku. Zahtev koji je prihvaćen od strane Vip-a smatraće se pretplatničkim ugovorom.

6.1.3. Pretplatnički odnos između Pretplatnika i Vip-a će započeti od trenutka aktiviranja SIM kartice koju je Vip dodelio Pretplatniku (priključenje Pretplatnikove terminalne opreme na mrežu), i od tada će se smatrati da je Pretplatnički odnos zasnovan na neodređeno vreme (osim ako nije drugačije predviđeno pretplatničkim ugovorom), a moguće ga je raskinuti u skladu sa relevantnim odredbama ovih Opštih uslova ili pretplatničkog ugovora. U određenim slučajevima u vezi sa pružanjem posebnih pogodnosti pretplatniku (npr. usled specijalnih promocija, predaje opreme Pretplatniku na korišćenje, prodaje subvencioniranih hardvera Pretplatnicima itd.) može se predvideti minimalni period trajanja pretplatničkog odnosa, kao što je predviđeno u članu 8.12 ovih Opštih uslova.

6.1.4. Pretplatnik je saglasan da Vip može nezavisno da proveriti identitet, status i platežnu sposobnost Pretplatnika kod nadležnih organa koji imaju pristup takvim podacima ili da u bilo koje vreme zahteva dodatne ili ažurirane informacije od Pretplatnika.

6.1.5. Podnošenjem zahteva, Pretplatnik se obavezuje da stupi u Pretplatnički odnos sa Vipom ukoliko Vip prihvati zahtev.

### Član 7

#### Stupanje u Pretplatnički odnos

7.1. Pripitivanje zahteva

7.1.1. Vip će prihvatiti zahtev ukoliko su ispunjena sledeća dva uslova:

a) ako je Pretplatnik platio naknadu za aktiviranje Vip-a ili ovlašćenom licu u Vipovom prodajnom mestu; i  
b) da ne postoje druge prepreke, kao što je predviđeno ovim Opštim uslovima ili važećim Vipovim pravilima za podnošenje zahteva, za priključenje Pretplatnika na Mrežu.

7.1.2. Kada Vip prihvati zahtev, Vip će aktivirati SIM karticu dodeljenu Pretplatniku. Zahtev koji je prihvaćen od strane Vip-a smatraće se pretplatničkim ugovorom.

7.1.3. Pretplatnički odnos između Pretplatnika i Vip-a će započeti od trenutka aktiviranja SIM kartice koju je Vip dodelio Pretplatniku (priključenje Pretplatnikove terminalne opreme na mrežu), i od tada će se smatrati da je Pretplatnički odnos zasnovan na neodređeno vreme (osim ako nije drugačije predviđeno pretplatničkim ugovorom), a moguće ga je raskinuti u skladu sa relevantnim odredbama ovih Opštih uslova ili pretplatničkog ugovora. U određenim slučajevima u vezi sa pružanjem posebnih pogodnosti pretplatniku (npr. usled specijalnih promocija, predaje opreme Pretplatniku na korišćenje, prodaje subvencioniranih hardvera Pretplatnicima itd.) može se predvideti minimalni period trajanja pretplatničkog odnosa, kao što je predviđeno u članu 8.12 ovih Opštih uslova.

7.1.4. Pretplatnik je saglasan da Vip može nezavisno da proveriti identitet, status i platežnu sposobnost Pretplatnika kod nadležnih organa koji imaju pristup takvim podacima ili da u bilo koje vreme zahteva dodatne ili ažurirane informacije od Pretplatnika.

7.1.5. Podnošenjem zahteva, Pretplatnik se obavezuje da stupi u Pretplatnički odnos sa Vipom ukoliko Vip prihvati zahtev.

### Član 8

#### Stupanje u Pretplatnički odnos

8.1. Pripitivanje zahteva

8.1.1. Vip će prihvatiti zahtev ukoliko su ispunjena sledeća dva uslova:

a) ako je Pretplatnik platio naknadu za aktiviranje Vip-a ili ovlašćenom licu u Vipovom prodajnom mestu; i  
b) da ne postoje druge prepreke, kao što je predviđeno ovim Opštim uslovima ili važećim Vipovim pravilima za podnošenje zahteva, za priključenje Pretplatnika na Mrežu.

8.1.2. Kada Vip prihvati zahtev, Vip će aktivirati SIM karticu dodeljenu Pretplatniku. Zahtev koji je prihvaćen od strane Vip-a smatraće se pretplatničkim ugovorom.

8.1.3. Pretplatnički odnos između Pretplatnika i Vip-a će započeti od trenutka aktiviranja SIM kartice koju je Vip dodelio Pretplatniku (priključenje Pretplatnikove terminalne opreme na mrežu), i od tada će se smatrati da je Pretplatnički odnos zasnovan na neodređeno vreme (osim ako nije drugačije predviđeno pretplatničkim ugovorom), a moguće ga je raskinuti u skladu sa relevantnim odredbama ovih Opštih uslova ili pretplatničkog ugovora. U određenim slučajevima u vezi sa pružanjem posebnih pogodnosti pretplatniku (npr. usled specijalnih promocija, predaje opreme Pretplatniku na korišćenje, prodaje subvencioniranih hardvera Pretplatnicima itd.) može se predvideti minimalni period trajanja pretplatničkog odnosa, kao što je predviđeno u članu 8.12 ovih Opštih uslova.

8.1.4. Pretplatnik je saglasan da Vip može nezavisno da proveriti identitet, status i platežnu sposobnost Pretplatnika kod nadležnih organa koji imaju pristup takvim podacima ili da u bilo koje vreme zahteva dodatne ili ažurirane informacije od Pretplatnika.

8.1.5. Podnošenjem zahteva, Pretplatnik se obavezuje da stupi u Pretplatnički odnos sa Vipom ukoliko Vip prihvati zahtev.

### Član 9

#### Stupanje u Pretplatnički odnos

9.1. Pripitivanje zahteva

9.1.1. Vip će prihvatiti zahtev ukoliko su ispunjena sledeća dva uslova:

a) ako je Pretplatnik platio naknadu za aktiviranje Vip-a ili ovlašćenom licu u Vipovom prodajnom mestu; i  
b) da ne postoje druge prepreke, kao što je predviđeno ovim Opštim uslovima ili važećim Vipovim pravilima za podnošenje zahteva, za priključenje Pretplatnika na Mrežu.

9.1.2. Kada Vip prihvati zahtev, Vip će aktivirati SIM karticu dodeljenu Pretplatniku. Zahtev koji je prihvaćen od strane Vip-a smatraće se pretplatničkim ugovorom.

9.1.3. Pretplatnički odnos između Pretplatnika i Vip-a će započeti od trenutka aktiviranja SIM kartice koju je Vip dodelio Pretplatniku (priključenje Pretplatnikove terminalne opreme na mrežu), i od tada će se smatrati da je Pretplatnički odnos zasnovan na neodređeno vreme (osim ako nije drugačije predviđeno pretplatničkim ugovorom), a moguće ga je raskinuti u skladu sa relevantnim odredbama ovih Opštih uslova ili pretplatničkog ugovora. U određenim slučajevima u vezi sa pružanjem posebnih pogodnosti pretplatniku (npr. usled specijalnih promocija, predaje opreme Pretplatniku na korišćenje, prodaje subvencioniranih hardvera Pretplatnicima itd.) može se predvideti minimalni period trajanja pretplatničkog odnosa, kao što je predviđeno u članu 8.12 ovih Opštih uslova.

9.1.4. Pretplatnik je saglasan da Vip može nezavisno da proveriti identitet, status i platežnu sposobnost Pretplatnika kod nadležnih organa koji imaju pristup takvim podacima ili da u bilo koje vreme zahteva dodatne ili ažurirane informacije od Pretplatnika.

9.1.5. Podnošenjem zahteva, Pretplatnik se obavezuje da stupi u Pretplatnički odnos sa Vipom ukoliko Vip prihvati zahtev.

### Član 10

#### Stupanje u Pretplatnički odnos

10.1. Pripitivanje zahteva

10.1.1. Vip će prihvatiti zahtev ukoliko su ispunjena sledeća dva uslova:

a) ako je Pretplatnik platio naknadu za aktiviranje Vip-a ili ovlašćenom licu u Vipovom prodajnom mestu; i  
b) da ne postoje druge prepreke, kao što je predviđeno ovim Opštim uslovima ili važećim Vipovim pravilima za podnošenje zahteva, za priključenje Pretplatnika na Mrežu.

10.1.2. Kada Vip prihvati zahtev, Vip će aktivirati SIM karticu dodeljenu Pretplatniku. Zahtev koji je prihvaćen od strane Vip-a smatraće se pretplatničkim ugovorom.

10.1.3. Pretplatnički odnos između Pretplatnika i Vip-a će započeti od trenutka aktiviranja SIM kartice koju je Vip dodelio Pretplatniku (priključenje Pretplatnikove terminalne opreme na mrežu), i od tada će se smatrati da je Pretplatnički odnos zasnovan na neodređeno vreme (osim ako nije drugačije predviđeno pretplatničkim ugovorom), a moguće ga je raskinuti u skladu sa relevantnim odredbama ovih Opštih uslova ili pretplatničkog ugovora. U određenim slučajevima u vezi sa pružanjem posebnih pogodnosti pretplatniku (npr. usled specijalnih promocija, predaje opreme Pretplatniku na korišćenje, prodaje subvencioniranih hardvera Pretplatnicima itd.) može se predvideti minimalni period trajanja pretplatničkog odnosa, kao što je predviđeno u članu 8.12 ovih Opštih uslova.

10.1.4. Pretplatnik je saglasan da Vip može nezavisno da proveriti identitet, status i platežnu sposobnost Pretplatnika kod nadležnih organa koji imaju pristup takvim podacima ili da u bilo koje vreme zahteva dodatne ili ažurirane informacije od Pretplatnika.

10.1.5. Podnošenjem zahteva, Pretplatnik se obavezuje da stupi u Pretplatnički odnos sa Vipom ukoliko Vip prihvati zahtev.

7.4. Pretplatnik će odmah obavestiti Vip, telefonom ili faksom, o eventualnom kvaru, oštećenju, kao i o gubitku ili krađi računara, mobilnog uređaja i/ili SIM kartice, i namerno izdati telefonski broj i ostale informacije o Pretplatniku potrebne za procenu autentičnosti takvog obaveštenja. Svako usmeno obaveštenje o gubitku ili krađi računara, mobilnog uređaja i/ili SIM kartice mora da se potvrdi Vip-u odmah ili najkasnije u roku od 48 sati lično potpisanim pismom poslatim preporučenošću ili kurirskom poštom, a u slučaju krađe i dostavom potvrde nadležnog organa unutrašnjih poslova o prijavi krađe opreme računara, mobilnog uređaja i/ili SIM kartice.

7.5. U slučaju gubitka ili krađe računara, mobilnog uređaja i/ili SIM kartice Pretplatnik neće biti odgovoran za troškove korišćenja usluga (izuzev obaveze plaćanja mesečne pretplate, u skladu sa stavom 7.7) nastale, pošto Vip primi od Pretplatnika obaveštenje o krađi ili gubitku, u skladu sa relevantnim odredbama ovih Opštih uslova. Vip neće biti odgovoran Pretplatniku ili za bilo kakvu štetu za bilo kakvu štetu za bilo kakvu štetu da eventualno nastane kao posledica neistinitog obaveštenja o krađi ili gubitku računara, mobilnog uređaja i/ili SIM kartice.

7.6. Čuvanje računara, mobilnog uređaja i/ili SIM kartice sa naročito pažnjom, izričita je obaveza Pretplatnika. U slučaju gubitka ili krađe računara, mobilnog uređaja i/ili SIM kartice ili njihovog oštećenja koji su posledica namere, nepažnje, slučajna ili više sile i u drugim slučajevima koji nisu pokriveni garancijom, Vip neće imati obavezu da Pretplatniku preda drugi računarski mobilni uređaj. U navedenom slučaju, ukoliko to Vip zahteva, Pretplatnik će biti dužan da nadoknadi ili u vrednost računara, mobilnog uređaja i/ili SIM kartice.

7.7. Gubitak, krađa ili oštećenje računara, mobilnog uređaja i/ili SIM kartice koji su posledica namere, nepažnje, slučajna ili više sile, ne oslobađaju Pretplatnika obaveze preuzetih pretplatničkih ugovorom. U slučaju gubitka, krađe ili oštećenja računara, mobilnog uređaja i/ili SIM kartice, Pretplatnik će biti dužan da nadoknadi ili u vrednost računara, mobilnog uređaja i/ili SIM kartice.

7.8. Pretplatnik će broj svoje SIM kartice, kao i PIN/PUK kodove i ostale identifikacione kodove čuvati kao poverljive. PIN kod će biti deaktiviran samo kod pre-paid SIM kartice. U slučaju osnovane sumnje da su treća lica neovlašćeno koristili SIM karticu, Pretplatnik je saglasan da se poziva korisnički servis ili govornik zahtevom za zamenu računara i dodatnih usluga ili izmenom elemenata pretplatničkog odnosa smatrao saglasno izjavom vip Pretplatnika i validnim osnovom za izvršenje takvih dodatnih usluga odnosno izmena elemenata vezanih za pretplatnički odnos.

7.9. Ako Pretplatnik stavi drugoj osobi – korisniku Mreže – na raspolaganje bilo koji broj ili mobilni uređaj odnosno računarski mobilni uređaj na ime Pretplatnika prema pretplatničkom ugovoru sa Vipom, Pretplatnik će ostati nosilac prava i obaveza iz pretplatničkog ugovora.

7.10. Pretplatnik nema pravo da, bez izričite pismene saglasnosti Vip-a, vrši ili da omogući drugom licu da vrši sledeće radnje:

a) generiše, ukoliko ni prenosi bilo koji saobraćaj od/za mreže Vip-a s namerom da ostvari dobit za Pretplatnika ili za bilo koje drugo lice osim za Vip;

b) priključi kompjuter sa namerom da se iniciraju pozivi i poruke na način štetan po Vipova prava i interese.

7.11. Pretplatnik se obavezuje da će koristiti terminalnu opremu odnosno računarski mobilni uređaj i/ili SIM karticu na način kojim se ne ometa funkcionisanje Mreže i u skladu sa relevantnim odredbama ovih Opštih uslova.

7.12. Pretplatnik se obavezuje da će koristiti usluge na način koji ne prouzrokuje štetu za integritet Mreže i/ili prepreke u obezbeđivanju usluga Vip-u trećim licima, zavisno od zahteva vezanih za kvalitet usluge.

7.13. U slučaju dodatnih usluga ili izmene elemenata vezanih za pretplatnički odnos koje se vrše na zahtev Pretplatnika (pr. blokada SIM kartice usled krađe, promena lozinkice, aktivacija/deaktivacija govorne pošte ili VAS usluga, promena adrese Pretplatnika, promena bračuskog ciljusa i dr.) koje je moguće izvršiti putem korisničkog servisa ili govornog automata, Pretplatnik je saglasan da se poziva korisnički servis ili govornik zahtevom za zamenu računara i dodatnih usluga ili izmenom elemenata pretplatničkog odnosa smatrao saglasno izjavom vip Pretplatnika i validnim osnovom za izvršenje takvih dodatnih usluga odnosno izmena elemenata vezanih za pretplatnički odnos.

### Član 8

#### Stupanje u Pretplatnički odnos

8.1. Pretplatnik se obavezuje da koristi terminalnu opremu (tj. računarski mobilni uređaj i/ili SIM karticu) koja je propisno atestirana za povezivanje sa Mrežom i da se pridržava relevantnih tehničkih uputstava za korišćenje takve opreme. Pretplatnik se obavezuje da ne koristi terminalnu opremu na način koji bi mogao da uznemirava građane ili naruši javni red i mir kao i da spreči korišćenje terminalne opreme od strane trećih lica ako bi takvo korišćenje bilo u suprotnosti sa ovim Opštim uslovima ili važećim zakonom.

8.2. Kada je terminalna oprema korišćena suprotno prethodnom stavu, Vip neće snositi bilo kakvu odgovornost za reklamacije na visinu računa ili za nemogućnost korišćenja neke od Usluga koje su posledica nepravilnog korišćenja opreme za terminal.

8.3. Prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa, Pretplatnik može da se opredeli za odgovarajući paket dodatnih usluga koje se odnose na terminalnu opremu, a koje uključuju ali se ne ograničavaju na servisiranje i popravku mobilnog uređaja, mobilni uređaj nakon isteka ugovorne obaveze, itd, u skladu sa važećom ponudom Vip-a. Vip će na ime dodatnih usluga, kako su određene ovim stavom, dostaviti Pretplatniku plastičnu karticu za odabrani nivo dodatnih usluga sa podacima Pretplatnika. Pretplatnik je saglasan da njegovi lični podaci mogu biti obrađivani od strane društava registrovanih za delatnost izrade takve kartice i promotivnog materijala. Pretplatnik je dužan da čuva plastičnu karticu od gubitka i oštećenja. U slučaju nesaglasnosti podataka na plastičnoj kartici sa podacima iz sistema Vip-a, merodavni su podaci iz sistema Vip-a.

8.4. U slučaju kvara računara ili mobilnog uređaja koji je predat Pretplatniku na korišćenje, Vip će omogućiti Pretplatniku popravku i servisiranje mobilnog uređaja kod ovlašćenih serviser, u okviru garantnog roka i nakon isteka garantnog roka, u skladu sa garantnim listom i uslovima popravke i servisiranja koje Vip-u kao vlasniku opreme obezbeđuje prodavač opreme (tj. proizvođač ili uvoznik). Garantni rok biće naznačen na garantnom listu ili drugom dokumentu koji Vip predaje Pretplatniku prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa, a koji bliže propisuje uslove servisiranja i popravke računarski mobilni uređaja. Pretplatnik je dužan da se u potpunosti pridržava svih uslova korišćenja koji su naznačeni u ovim Opštim uslovima, garantnom listu ili drugom dokumentu koji propisuje uslove servisiranja i popravke računarski mobilni uređaja. U slučaju predaje garantnog lista Pretplatniku, Vip kao vlasnik računara odnosno računarski mobilni uređaja, je nosilac svih prava iz garantnog lista, a Pretplatnik je korisnik istih tokom trajanja pretplatničkog odnosa, pod uslovom da se pridržava svih odredbi ovih Opštih uslova i garantnog lista. Pretplatnik je dužan čuvati garantni list i svaki drugi dokument kojim se uređuju prava i obaveze Pretplatnika. U slučaju gubitka garantnog lista ili drugog dokumenta koji propisuje uslove servisiranja i popravke, Vip neće biti dužan da obezbedi Pretplatniku popravku i servisiranje računara odnosno mobilnog uređaja.

8.5. U slučaju kvara računara odnosno mobilnog uređaja, tokom garantnog roka, besplatna popravka i servisiranje mobilnog uređaja u smislu stava 8.4, biće obezbeđeni u slučaju kvara pri normalnom korišćenju, isključivo za kvarove nastale na uređaju zbog eventualne greške u materijalu i/ili izradi, a u potpunosti skladu sa odredbama garantnog lista proizvođača odnosno uvoznika. Tokom garantnog roka, Pretplatnik može imati pravo na zamenu računara odnosno mobilnog uređaja, ukoliko je potrebno, uz preuzimanje troškova transporta, uz preuzimanje odgovornosti za eventualno različitost u utvrđenim garancijom proizvođača/uvoznika, odnosno pozitivnim propisima Republike Srbije. Besplatna popravka, u toku garantnog roka, biće omogućena isključivo ukoliko se Pretplatnik pridržava svih uslova naznačenih u ovim Opštim uslovima, garantnom listu ili drugom dokumentu koji propisuje uslove servisiranja i popravke opreme preuzete na korišćenje od strane Pretplatnika. U suprotnom, Pretplatnik će biti dužan da snosi troškove popravke i servisiranja računara odnosno mobilnog uređaja koji mu je dat na korišćenje kao i da u slučaju zahteva Vip-a, nadoknadi Vip-u štetu u visini vrednosti računara odnosno mobilnog uređaja.

8.6. Besplatna popravka, u okviru garantnog roka, neće biti omogućena Pretplatniku u sledećim situacijama: ukoliko se Pretplatnik pridržava uputstava za upotrebu u vezi sa rukovanjem, transportom, održavanjem i čuvanjem opreme; ukoliko je oprema potrošnog materijala; ako računarski mobilni uređaj sadrži tragove kontakta sa tečnostima ili korozivnim materijalima; u slučaju neovlašćenih prepravki na softveru računara odnosno mobilnog uređaja ili oštećenja softvera ili u slučaju potrebe za rekonstrukcijom softvera ili podataka; ukoliko je uzrok kvara nepravilna instalacija, povezivanje periferijskog uređaja (štampač, optički uređaj), softver trećih lica ili virus; u slučaju neslaganja serijskog broja na sertifikatu, računaru odnosno mobilnom uređaju i na softveru; u slučaju promena originalnog stanja računara odnosno mobilnog uređaja, brisanja podataka na računaru odnosno mobilnom uređaju (tj. datum proizvodnje, serijski broj), računani ili garantnom listu.

8.7. Popravku i servisiranje računara odnosno mobilnog uređaja, u skladu sa ovim Opštim uslovima, Vip će omogućiti isključivo Pretplatnicima odnosno licima koja su kao Pretplatnici označena u zahtevu/ugovoru. Ukoliko Pretplatnik ne može izvršiti popravku i servisiranje računarski mobilni uređaja, Vip će preuzeti odgovornost za eventualno takvom trećim licu obezbedi popravku i servisiranje računara odnosno mobilnog uređaja. U slučaju eventualnog neslaganja odredbi ovih Opštih uslova sa navodima u garantnom listu u pogledu obezbeđenja uslova popravke i servisiranja u slučaju otuđenja Vip-ovog mobilnog uređaja, primenjivaće se odredbe ovih Opštih uslova. U slučaju predaje računara odnosno mobilnog uređaja Vip-u u svrhe popravke ili servisiranja, Pretplatnik je dužan da sve podatke koji se nalaze na računaru odnosno mobilnom uređaju arhivira na eksterne memorijske uređaje, pre predaje opreme Vip-u. Vip se neće smatrati odgovornim za eventualno brisanje odnosno gubljenje bilo kojih podataka sa računara odnosno mobilnog uređaja tokom ili usled popravke ili servisiranja.

8.8. U slučaju kvara računara odnosno mobilnog uređaja, Pretplatnik potvrđuje da mu je predat garantni list ili drugi dokument koji propisuje uslove servisiranja i popravke računara odnosno mobilnog uređaja kao i da je: proverio i utvrdio celovitost računara odnosno mobilnog uređaja, srafova i sigurnosne nalepnice; da je primio nov računarski mobilni uređaj u ispravnom stanju; proverio celovitost pakovanja kao i da se u pakovanju nalazi uputstvo za upotrebu na srpskom jeziku; da je testirao funkcionalnost računara odnosno mobilnog uređaja i softvera i utvrdio njihovo ispravno funkcionisanje kao i da je upoznat sa načinom upotrebe računara odnosno mobilnog uređaja. U slučaju da Pretplatnik naknadno prijavi kvar ili oštećenje računara odnosno mobilnog uređaja, Vip neće biti dužan da Pretplatniku preda drugi računarski mobilni uređaj odnosno novi računarski mobilni uređaj (osim kod kvarova koji podležu određenim uslovima iz garantnog lista proizvođača odnosno uvoznika).

8.9. U slučaju da kvar na računaru odnosno mobilnom uređaju nije obuhvaćen uslovima garancije koju obezbeđuje proizvođač odnosno uvoznik ili u slučaju kvara računara odnosno

Ukoliko Pretplatnik želi da raskine Pretplatnički odnos, dužan je da plati ugovorne kazne utvrdene na način definisan Opštim uslovima.

8.13 U slučaju predaje računara na korišćenje Pretplatniku, Vip će predati Pretplatniku računar sa inicijalno instaliranim nekim od operativnih sistema. U slučaju da Pretplatnik u celosti promeni inicijalno instalirani operativni sistem ili ga nadogradi na bilo koji način; instalira u računar dodatne programe (softver) ili na bilo koji drugi način izvrši instalaciju bilo kojih podataka, Vip neće biti odgovoran za eventualno nefunkcionisanje ili loše funkcionisanje operativnog sistema, gubljenje podataka, greške u radu operativnog sistema i druge kvarove ili bilo kakvu eventualnu štetu koja može da nastane za Pretplatnika ili bilo koje treće lice, usled navedenih promena, izvršenih od strane Pretplatnika. U slučaju nadogradnje sistema, nadogradnje konfiguracije računara, instaliranja programa (softvera) ili bilo kojih drugih ulaganja Pretplatnika, odgovor ili hašver računara, pristup i vratanja računara Vip-u. Vip neće biti dužan da nadoknadi Pretplatniku izvršena ulaganja. Pretplatnik ne sme instalirati na računar nezakonito pribavljene programe (softver). U slučaju zahteva trećih lica prema Vip-u ili štete koju Vip pretrpi usled takvih zahteva trećih lica, na osnovu instalacije nezakonito pribavljene programa (softvera) u računar od strane Pretplatnika, Pretplatnik je dužan da otkloni od Vip-a ovakve zahteve trećih lica kao i da nadoknadi Vip-u celokupnu štetu koju je Vip pretrpio usled bilo kojih zahteva trećih lica povodom nezakonite instalacije programa (softvera) od strane Pretplatnika.

8.14 Nakon isteka minimalnog trajanja pretplatničkog odnosa, ukoliko je Pretplatnik blagovremeno i redovito ispunjavao sve obaveze iz pretplatničkog odnosa i pridržavao se odredbi ovih Opštih uslova, Vip može Pretplatniku ponuditi na korišćenje novo izdati odnosno mobilni uređaj, uz naplatu nove jednokratne naknade za aktivaciju i produženje minimalnog trajanja pretplatničkog odnosa, a u skladu sa važećom ponudom Vip-a. U slučaju da Pretplatnik nije postupao u skladu sa odredbama ovih Opštih uslova ili nije ispunjavao obaveze nastale na osnovu pretplatničkog odnosa, a naročito ukoliko nije blagovremeno i redovno izvršavao obaveze plaćanja prema Vip-u, Vip nije dužan da omogući Pretplatniku novu opremu. U ovom slučaju Vip će imati pravo na raskid pretplatničkog odnosa u skladu sa članom 16 Opštih uslova.

## Član 9

### Cene usluga i uslovi plaćanja Usluga

#### 9.1. Cenovnik

9.1.1 Cene telekomunikacionih Usluga uključujući, između ostalog, cenu priključivanja, cenu poziva, cene obezbeđenih usluga, posebne tarife ili pakete i cene međunarodnog rominga; naknade za korišćenje postpaid usluga (mesečna pretplata tj. pretplatnička naknada), jednokratne naknade za aktivaciju, kao i sve ostale naknade na koje Vip ima pravo prema ovim Opštim uslovima, su određene u Cenovniku. Vip za država u kojima se odredbe ovog Zakona primenjuju, situacije na tržištu ili poslovne politike promeni cene Usluga. Vip na navedenu promenu cene, Vip zadržava i u slučaju kada je pretplatnički odnos zasnovan za određeni minimalni vremenski period odnosno uz ugovornu obavezu. Vip će obavestiti Pretplatnika najmanje mesec dana unapred, na pogodan način, o nameri jednostrane izmene cene, kao i pravo pretplatnika na raskid pretplatničkog odnosa pre isteka perioda na koji je zaključen. Pretplatnik ima pravo da po prijemu pomenutog obaveštenja raskine pretplatnički odnos bez obaveze plaćanja troškova u vezi sa raskidom, ako se najavljenim jednostranim promenama bitno menjaju uslovi pod kojima je pretplatnički odnos zasnovan, na način koji nije na korist pretplatnika, a naročito u pogledu specifikacije usluga (sadržaj paketa usluga) i uslova za korišćenje usluga u vezi sa ponudom jedinstvenog broja Vip-a. Važeće cenovnik, kao i ostale informacije o dodatnim i posebnim povim uslugama, aktuelnim primenjenim tarifama, troškovima, naknadama, načinima plaćanja i druge informacije o cenama biće dostupne na svakom Vipovom ovlašćenom prodajnom mestu gde se podnose zahtevi kao i na Vipovoj zvaničnoj internet stranici ([www.vipmobile.rs/](http://www.vipmobile.rs/)) i preko Odeljenja za podršku potrošača, odnosno korisničkog servisa Vip-a. Smatraće se da je Pretplatnik saglasan sa izmenjenim cenovnikom ukoliko nastavi korišćenje usluga, nakon objave izmena.

9.1.2 Cenovnik može da obuhvata posebne tarife, kao i dodatne usluge. Tarifni modeli mogu biti bazirani na sistemu telefonskih impulsa. Ukoliko određeni tarifni modeli izričito predviđa da je zasnovan na režimu impulsa, treba da odrediti trajanje prvog i svih narednih impulsa (npr. 60/1 sekundi) i odnosne cene impulsa. Svaki započeti impuls biće obračunat kao impuls koji je već iskoristio Pretplatnik. Vip može da menja ili otkazuje tarifne modele, posebne usluge po tarifnim modelima, kao i određene dodatne usluge i uslove pod kojima se takve usluge pružaju, s tim da Pretplatnicima dostavi obaveštenje mesec dana unapred na uobičajen i pristupačan način opisan u članu 21. ovih Opštih uslova. Potpisivanjem zahteva/ugovora za pretplatu, Pretplatnik tarifnom modelom namenjenog za mlade, npr. od 18 do 27 godina starosti, prihvata da će kad dostigne starosnu granicu kojom se graničava korišćenje tog tarifnog modela, Vip će promeniti svoj tarifni model u skladu sa uslovima iznetim u važećem cenovniku uz obaveštenje mesec dana unapred. Pretplatnik može da stupi u jedan Pretplatnički odnos za tarifni model namenjen za mlade.

#### 9.2. Plaćanje cene Vipovih Usluga

9.2.1. Vip će periodično izdavati, npr. mesečno računice Pretplatniku za pružene Usluge i važeće naknade, koje dopsevu na dan naznačen na račun. U slučaju da podaci o pruženim uslugama i važećim naknadama iz određenog obračunskog perioda usled nepredviđenih tehničkih smetnji sistema, nadogradnje sistema ili drugih tehničkih nemogućnosti sistema, ne budu iskazani na račun za određeni obračunski period, Vip zadržava pravo da ove podatke, izuzetno, iskáže Pretplatniku na računima za naredne obračunske periode. Sve reklamacije u vezi sa obračunatim iznosom podnose se Vip-u u pisanoj formi u roku od 30 dana od dana dostave računa; u suprotnom se smatra da je Pretplatnik prihvatio ova računa. Pretplatnik je dužan da izvrši plaćanje i dokaz da se nalazi za plaćanje računa. 9.2.2. Vip ima pravo da stupi pravo naplate Pretplatnikovog računa banci ili drugim pravnim ili fizičkim licima u skladu sa zakonom. U slučaju prijema pisanog obaveštenja od strane Vip-a, Pretplatnik će platiti iznos računa za pružene Usluge i naknade direktno bankama odnosno drugim pravnim ili fizičkim licima, u skladu sa zakonom i datim obaveštenjem. Kako bi ovakvo ustupanje učinio mogućim, Vip će biti ovlašćen da pruži neophodne podatke bankama odnosno drugim pravnim ili fizičkim licima.

9.2.3. Ako zbog Pretplatnikovog propusta identifikacija o Pretplatniku ili broj računa ne bude tačno unet na nalogu za plaćanje, Vip će smatrati da je potraživanje izmireno tek pošto Pretplatnik ostavi na uvid tačne podatke, originalni račun za plaćanje overen od strane institucije u kojoj je izvršeno plaćanje i dokaz da se nalazi za plaćanje računa na predmetni račun. Dospela, a neizmirena Vipova potraživanja prema Pretplatniku podležu ugovornim kamatama utvrđenim u Cenovniku ili zakonskim zatezanim kamatama, koje god da su više.

9.2.4. Vip neće biti odgovoran za propuste privrednog društva koje je angažovano za dostavu račun Pretplatniku. Ako Pretplatnik ne primi račun koju Vip pošalje u ovom roku u kom je obično prima, u obavezi je da kontaktira Korisnički servis Vip-a i raspita se o visini obračunatog iznosa.

9.2.5. U slučaju promotivnih ponuda usluga, koje je moguće aktivirati putem SMS poruke, pozivanja korisničkog servisa ili govornog pozivanja, Pretplatnik se obavezuje da će, ukoliko ne iskoristi ponudu, vratiti Pretplatniku na navedenu adresu pozivanje korisničkog servisa ili govornog automata sa zahtevom za aktiviranje usluge, smatra saglasnost izjavom svoje Pretplatnika i validnim osnovom za aktiviranje usluge, obračun mesečne pretplate i plaćanje cene odabranih usluga.

#### 9.3. Naplata neizmirenih dugova

9.3.1. Ako Pretplatnik ne izvrši plaćanje po računom do datuma dospela naznačenog na račun, Vip će Pretplatniku poslati opomenu o dospelom, a neizmirenim plaćanju (u daljem tekstu: Opomena) sa upozorenjem da će u slučaju neizmirenja duga Pretplatniku biti onemogućene usluge u skladu sa sledećim stavom, sve do potpunog izmirenja Pretplatnikovog duga ili raskida Pretplatničkog odnosa, kao što je predviđeno ovim Opštim uslovima. 9.3.2. Ako Pretplatnik ne plati neizmireni dug, Vip će imati pravo da uskrti pojedine Usluge, na primer odlazne Usluge. U periodu do trajnog isključenja Pretplatnikovog SIM kartice, Pretplatnik će jedino imati pravo pozivanja službi za hitne intervencije i pravo prijema poziva u nacionalnom saobraćaju. 9.3.3. Ako Pretplatnik ne plati dug u celosti u narednom periodu, Vip može trajno da deaktivira Pretplatnikovu SIM karticu ili drugu opremu i raskine ugovor o pretplati davanjem obaveštenja sa trenutnim dejstvom.

## Član 10

### Ustupanje Pretplatničkog odnosa

10.1. Vip može da dozvoli Pretplatniku da stupi svoji Pretplatnički odnos sa Vipom nekom trećem licu (u daljem tekstu: Novi Pretplatnik), prihvatanjem zahteva Novog Pretplatnika za stupanje u Pretplatnički odnos sa Vipom, pod uslovom da Novi Pretplatnik nastavi da koristi Pretplatnikovu SIM karticu i/ili računar i/ili mobilni uređaj.

10.2. Ustupanje Pretplatničkog odnosa se vrši na dan izdati Pretplatniku, s tim da se prava i obaveze iz tog ugovora prenose na novog Pretplatnika tek pošto Vip prihvati zahtev Novog Pretplatnika. Pre prihvatanja zahteva Novog Pretplatnika, Vip ima ovlašćenje da preduzme u pogledu Novog Pretplatnika bilo koju radnju za koju inače ima ovlašćenje prema ovim Opštim uslovima. U vezi sa uspostavljanjem Pretplatničkog odnosa sa Novim Pretplatnikom, Prethodni Pretplatnik je odgovoran za plaćanje svih naknada i Usluga korisničkih od tog trenutka, a Novi Pretplatnik za naknade i Usluge korišćene od trenutka prihvatanja zahteva Novog Pretplatnika. Vip će izdati račun prethodnom Pretplatniku za Usluge za koje je on odgovoran.

10.4. U slučaju da prethodni Pretplatnik ne plati dospeli iznos do roka naznačenog na račun, Novi Pretplatnik će biti solidarno odgovoran za dug prethodnog Pretplatnika i biće u obavezi da taj dug izmiri u skladu sa računom koji izda Vip. 10.5. Ustupanje Pretplatničkog odnosa, kao što je iznad opisano, može jedino da se izvrši jednom za jednu aktiviranu SIM karticu.

## Član 11

### Pre-paid paket

11.1. Vip pruža mogućnost pristupa Mreži i korišćenje ponuđenih usluga kupovinom pre-paid paketa. 11.2. Korisnik, u smislu ovih Opštih uslova, je bilo koje lice koje ima pristup Mreži na osnovu kupovine pre-paid paketa. Odredbe Opštih uslova koje važe za Pretplatnika primenjuju se takođe mutatis mutandis na Korisnika, osim ukoliko iz konteksta ne proizlazi drugačije. 11.3. Konkretna količina usluga koja se pruža Korisniku, utvrđuje se u skladu sa standardom mobilne telekomunikacione mreže i tehnološkim kapacitetom Mreže za pružanje takve vrste pristupa, kao što je izneto u dokumentima dostavljenim korisnicima po kupovini paketa. 11.4. Korisnik plaća cenu pre-paid paketa po objavljenju kupovini, u skladu sa Vipovim Cenovnikom. 11.5. SIM kartica i pre-paid kredit mogu imati poseban (kraći) rok trajanja koji će biti izričito definisan Cenovnikom. U slučaju isteka roka trajanja SIM kartice Korisnik nema pravo na povraćaj neiskorišćenog pre-paid kredita. 11.6. U slučaju da korisnik uspošte ne koristi Usluge u neprekidnom vremenskom periodu od 60 dana, SIM kartica korisnika će biti prebačena u pasivni (standby) režim, u kome korisnik isključivo može pozivati hitne službe. Korisnik može ponovo aktivirati svoju SIM karticom pozivom Korisničkog servisa u roku od 30 dana od dana prebacivanja u SIM kartice u pasivni (standby) režim. Po isteku ovog roka SIM kartica će biti trajno deaktivirana.

## Član 12

### Podnošenje prigovora

12.1. Pretplatnik ima pravo da podnese prigovor koji može da uključuje i zahtev za nadoknadu Vip-u u vezi sa postojećim obavezama Vip-a. Prigovor se podnosi u pisanoj formi Odeljenju za podršku potrošača, Vip d.o.o., Omladinskih brigada 21, 11070 Novi Beograd. 12.2. Pretplatnik može u pisanoj obliku da podnese Vip-u prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, odnosno na kvalitet pružene Usluge. Rok za podnošenje prigovora je 30 dana od dana dostave 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. Pretplatnik 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. 12.3. Vip je dužan da u roku od 15 dana od dana podnošenja prigovora dostavi pretplatniku odgovor u pisanoj obliku, kojim će prihvatiti osnovani zahtev za naknadu štete, saglasno odredbama Opštih uslova o pružanju Usluga sa manjim kvalitetom od ugovorenog, odnosno odbiti zahtev, navodeći činjenice i dokaze na osnovu kojih je utvrđen iznos zaduženja za pružene Usluge, odnosno utvrditi kvalitet pruženih usluga. Pretplatnik kome je odbijen prigovor može se obratiti RATEL-u ili drugom telu radi posredovanja u vansudskom rešavanju spora ili pokrenuti postupak pred nadležnim sudom, u roku od 15 dana od dana dostavljanja odgovora operatora na prigovor, odnosno 15 dana od dana isteka roka u kojem je operator bio dužan da se izjasni o prigovoru. 12.4. Pretplatnik koji je podneo prigovor u vezi sa kvalitetom Usluga koje pruža Vip, može da traži oštetu od Vip-a ako se utvrdi da je kvalitet usluge niži od nivoa predviđenog merodavnim zakonima koji važe na Teritoriji ili od nivoa predviđenog u Licenci ili Opštim uslovima. 12.5. Zahtev za oštetu ili refundiranje više plaćenog iznosa podnosi se Vip-u u pisanoj formi. Po prijemu Pretplatnikovog zahteva, Vip može (i) da prihvati zahtev i isplati Pretplatniku zahtevan iznos u roku od 30 dana od prihvatanja zahteva ili (ii) da prihvati zahtev i kompenzuje Vipova potraživanja prema Pretplatniku i Pretplatnikova potraživanja prema Vip-u u roku od 30 dana od prihvatanja zahteva.

## Član 13

### Obaveštenje Pretplatnikovih podataka

13.1. Vip će prikupljati, obrađivati i čuvati lične i identifikacione podatke o svojim Pretplatnicima. Vip će čuvati te podatke kao poverljive i koristiti ih samo u interne svrhe i u svrhe odobrene zakonom.

OPŠTI USLOVI UGOVORA VIP MOBILE D.O.O. OD NOVEMBRA 2011.

13.2. Vip će obezbediti opremu, uređaje i instalacije za čuvanje relevantnih podataka tokom pretplatničkog perioda, pristup podacima nadležnim organima zajedno sa elektronskim nadzorom u slučajevima predviđenim zakonom, na način i u obimu predviđenim važećim propisima (ovlašćen nadzor).

13.3. Vip zadržava pravo da obavesti svoje korisnike preko različitih sredstava komunikacije o proizvodima i uslugama, kao i o trenutnim promotivnim ponudama. Pretplatnikov potpis na ugovoru o pretplati smatraće se njegovom izričito saglasnošću da prima takva informacije od Vip-a. Pretplatnik može da odbije da dalje prima takva obaveštenja tako što će kontaktirati korisnički servis.

13.4. Pretplatnik, u trenutku podnošenja zahteva/ugovora, prihvata da podatke Pretplatnika date u zahtevu/ugovoru i ostale relevantne podatke prikupljene tokom Pretplatničkog odnosa (uključujući, bez ograničavanja, podatke o neplaćanju i zakasnelom plaćanju obračunatih usluga, podatke o generisanju netipičnog saobraćaja, itd.) Vip može da dostavlja i razmenjuje sa njemu povezanim društvima (članova Telekom Austrija grupe), kao i sa ostalim javnim mobilnim telekomunikacionim operatorima na Teritoriji kao i sa licima koja u okviru svoje registrovane delatnosti mogu da preuzimaju aktivnosti koje su usmerene na informisanje Pretplatnika o stanju duga, informisanje Pretplatnika o posledicama nepostojanja Ugovora, savetovanje Pretplatnika kako da izvrši uplatu na ispravan način kao i da iste dostavlja licima koje Vip ovlasti u svrhu naplate dospelih i neizmirenih dugova od strane Pretplatnika po Ugovoru o pretplatničkom odnosu.

## Član 14

### Netipični saobraćaj i ograničavanje usluge

14.1. Netipični saobraćaj je svaki saobraćaj čiji obim znatno (više od 3 (tri) puta) prelazi obim saobraćaja savesno ostvarenog u proteklom periodu i/ili saobraćaj koji uključuje pozive sa prosečno jednakim trajanjem koji su obavljani 5 (pet) ili više puta u proteklih 12 (dvanaest) sati sa istim servisnim brojem, ili bilo koji drugi saobraćaj čiji obim znatno premašuje dnevni, nedeljni ili mesečni obim saobraćaja koji je Vip utvrdio radi zaštite interesa Pretplatnika (tj. suzbijanje prevare).

14.2. U slučaju netipičnog saobraćaja, a nakon prethodnog obaveštenja u vezi sa tim, Vip će biti ovlašćen da od Pretplatnika zahteva obezbeđenje naplate ili će imati pravo da momentalno ograniči svoje Usluge u cilju sprečavanja nastanka štetnih posledica, kao i zaštite korisnika u skladu sa članom 15 dole. Svrha ovih informacija je da se zaštite interesi Pretplatnika.

## Član 15

### Privremeno ograničavanje usluge, deaktiviranje terminalne opreme

15.1. Vip može, po sopstvenom nahođenju, da odmah pristupi privremeno deaktivaciji terminalne opreme koja je Pretplatniku predata na korišćenje – računara, SIM kartice i/ili mobilnog uređaja, kao i da ograniči Usluge koje Pretplatnik koristi, ako tokom Pretplatničkog odnosa Vip utvrdi postojanje razloga iz člana 5.2.1, člana 8, člana 9.3 i člana 14, te ako primi obaveštenje o gubitku ili krađi računara, SIM kartice i/ili mobilnog uređaja, u smislu člana 7.5, kao i ako nastane bilo koji razlog za privremeno isključenje Pretplatnika, kao što je predviđeno propisima. Vip je ovlašćen da privremeno deaktivira Pretplatniku terminalnu opremu i ograniči Usluge u svakom drugom slučaju predviđenom zakonom. 15.2. Pretplatnikova SIM kartica i/ili mobilni uređaj odnosno računar, će biti ponovo u funkciji kada prestanu da postoje razlozi za privremeno ograničavanje usluge i privremenu deaktivaciju.

## Član 16

### Raskid Pretplatničkog odnosa

16.1. Pretplatnički odnos između Vip-a i Pretplatnika može da se raskine iz razloga predviđenih propisima i zakonom, iz razloga za koje Vip zadržava pravo da odbije zahtev u skladu sa članom 5.2.1 kao i iz sledećih razloga: a) ako su SIM kartica i/ili terminalna oprema Pretplatnika privremeno deaktivirani iz razloga opisanih u članu 15.1 kao i ako takvi razlozi ne budu otklonjeni u roku od 60 dana od datuma privremene deaktivacije SIM kartice; b) ako Pretplatnik prekrši bilo koju od svojih ostalih ugovornih obaveza; c) ako pretplatnik više nema adresu u Republici Srbiji za učitavanje Vipovih račun i obaveštenja ili ako nije odredio prebivalište; d) ako Vip sazna da je bilo koji podatak iz Pretplatnikovog zahteva/ugovora lažan ili nepotpun i takav podatak nije ispravljen na propisan način; e) ako postoji osnova sumnja da je Pretplatnik zloupotrebio opremu ili usluge koje je Vip pružio ili ako Pretplatnik omogući trećim licima da izvrše takvu zloupotrebu ili ako postoji osnovana sumnja da Vipovu opremu ili usluge koristi treće lice kako bi izvršilo protvzakonite radnje.

## Član 17

### Ugovorna kazna zbog neizmirenja obaveza

17.1. U slučaju da Pretplatnik raskine ili svojim ponašanjem dovede do raskida odnosno prestanka Pretplatničkog odnosa pre isteka minimalnog predviđenog perioda njegovog trajanja, kako je određeno članom 5.1.3 Opštih uslova, Pretplatnik se obavezuje da plati Vip-u ugovornu kaznu zbog neizmirenja ugovorne obaveze, u iznosu koji je naznačen na zahtevu ugovornim prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa. U slučaju da Pretplatnik ne vrati Vip-u računa odnosno mobilni uređaj i SIM karticu, iznos ugovorne kazne za neizmirenje ugovorne obaveze, uključivaje i iznos ugovorne kazne za ne vraćanje opreme kako je određen stavom 17.3.

17.2. U slučaju da Pretplatnik tokom trajanja pretplatničkog odnosa promeni tarifu, iznos ugovorne kazne koju je Pretplatnik dužan da plati u slučaju da raskine ili svojim ponašanjem dovede do raskida odnosno prestanka Pretplatničkog odnosa pre isteka minimalnog predviđenog perioda njegovog trajanja, ostaje jednak iznosu ugovorne kazne koji je ugovoren prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa, osim ukoliko nije ugovoreno drugačije i naznačeno na obrascu za izmenu usluga pretplatničkog odnosa.

17.3. Nakon isteka minimalnog predviđenog perioda trajanja pretplatničkog odnosa, u slučaju da Pretplatnik raskine ili svojim ponašanjem dovede do raskida odnosno prestanka Pretplatničkog odnosa, Pretplatnik je dužan da vrati Vip-u opremu (mobilni uređaj i SIM karticu) koju je Pretplatnik preuzeo na korišćenje tokom trajanja Pretplatničkog odnosa. U slučaju da Pretplatnik ne izvrši ovu obavezu odnosno po prestanku Pretplatničkog odnosa ne vrati Vip-u preuzetu opremu, Pretplatnik će biti dužan da plati Vip-u ugovornu kaznu za ne vraćanje opreme u iznosu od 1 RSD. 17.4. U slučaju da Pretplatnik produži minimalno trajanje pretplatničkog odnosa i preuzme na korišćenje novi mobilni uređaj ili se odluči za drugu pogodnost iz Vipove aktuelne ponude, Pretplatnik je dužan da vrati Vip-u prethodno korišćeni mobilni uređaj. U slučaju da Pretplatnik ne izvrši ovu obavezu, Pretplatnik će biti dužan da plati Vip-u ugovornu kaznu za ne vraćanje opreme u iznosu od 1 RSD.

## Član 18

### Ostali razlozi za raskid

Ugovor o Pretplatničkom odnosu takođe može da se raskine iz razloga opisanih u daljem tekstu: 18.1. Pretplatnik može da raskine Pretplatnički odnos pisanim obaveštenjem o raskidu poslatom Vip-u preporučenom poštom. Pretplatnik ne može da raskine Pretplatnički odnos u roku od 90 dana od aktivacije SIM kartice. Raskid Pretplatničkog odnosa stupa na snagu nakon protoka 1 punog obračunskog perioda računajući od dana prisipnog podnošenja pisanog obaveštenja o raskidu Pretplatničkog odnosa od strane Pretplatnika Vip-u. 18.2. U slučaju smrti Pretplatnika, njegovi naslednici ili članovi porodice treba da obaveste Vip o smrti Pretplatnika u roku od 30 dana od datuma njegove smrti. Ako naslednik ili član porodice Pretplatnika propusti da u obaveštenju o smrti Pretplatnika, traže promenu u imenu Pretplatnika, Pretplatnički odnos će se smatrati raskinutim danom smrti Pretplatnika. Naslednici preminulog Pretplatnika će se smatrati solidarno odgovornim, do vrednosti Pretplatnikove nasledne mase, za sve njegove dugove koji su nastali pre datuma smrti, kao i za Vipova potraživanja nastala od tog datuma nadalje do trenutka stvarne deaktivacije SIM kartice preminulog Pretplatnika. 18.3. Vip će prestat i pruža svoje usluge u slučaju ukidanja ili oduzimanja Licence dodeljene Vip-u od strane Republičke Agencije za telekomunikacije. U tom slučaju svi ugovori o pretplati će se smatrati raskinutim na dan prekida važnosti Licence.

## Član 19

### Raskid sa Pretplatnikom koji je privredno društvo

19.1. U slučaju pokretanja stečajnog postupka ili likvidacije Pretplatnika, stečajni upravnik će pisмено obavestiti Vip o pokretanju stečajnog postupka, postupka reorganizacije odnosno likvidacije u roku od 30 dana od pokretanja navedenih postupaka.

19.2. Vip će nastaviti sa pružanjem Usluga Pretplatniku, protiv koga je pokrenut stečajni postupak, postupak reorganizacije ili likvidacije, samo pod uslovom da je Pretplatnik izmirio sve dospela dugovanja za pružene Usluge, odnosno ostala potraživanja Vip-a koj su nastala pre dana kada je Vip obavešten od strane stečajnog upravnika o pokretanju stečajnog postupka, postupka reorganizacije ili likvidacije, odnosno pre datuma kada je Vip postao svestan da su navedeni postupci pokrenuti.

19.3. Danom pokretanja stečajnog postupka, postupka reorganizacije ili likvidacije protiv Pretplatnika, Pretplatnički odnos se smatra raskinutim osim ako u obaveštenju o pokretanju navedenih postupka, stečajni upravnik zahteva promenu podataka u pogledu samog Pretplatnika, ili ako zahteva prenos Pretplatničkog odnosa na solventno društvo. Pretplatnik protiv koga je pokrenut stečajni postupak, postupak reorganizacije ili likvidacije biće odgovoran za isplatu svih potraživanja prema Vip-u nastalih do trenutka deaktivacije SIM kartice.

## Član 20

### Prosnosivost broja

20.1. Pretplatnik ima pravo da, na svoj zahtev, prilikom promene operatora, zadrži dodeljeni broj iz Plana numeracije za usluge javne mobilne telekomunikacione mreže, u skladu sa važećim propisima i ovim Opštim uslovima. Po prijemu zahteva za prenos broja, Vip će dodeliti Pretplatniku SIM karticu sa brojem iz Vip-ove numeracije, za koji će Pretplatnik zasnovati pretplatnički odnos sa Vip-om. U slučaju odobrenja zahteva za prenos broja, dodeljeni broj iz Vip-ove numeracije će biti promenjen u broj koji je Pretplatnik imao u mreži operatora davaoca broja. Ukoliko zahtev za prenos broja ne bude odobren Pretplatniku, pretplatnički odnos zasnovan između Pretplatnika i Vip-a će se nastaviti, do trenutka podnošenja zahteva za raskid pretplatničkog odnosa Vip-u od strane Pretplatnika.

20.2. Vip, može da odbije zahtev za prenos broja ako je: - zahtev podnelo neovlašćeno lice; - zahtev za prenos broja nečajan ili nepotpun; - neegirostovan prepaidd pretplatnik (korisnik); - utvrđeno da postoje neispunjena dospela dugovanja pretplatnika, uključujući sve obaveze koje proističu iz pretplatničkog ugovora usled prevremenog raskida ugovora prema operatoru davaocu broja; - broj već u postupku prenosa, ili je od poslednjeg prenosa broja proteklo manje od tri meseca; - pretplatnik u mreži davaoca broja kraće od tri meseca; - broj ukraden, nepostojeći, privremeno ili trajno isključen iz mreže davaoca broja; - tražen prenos broja koji je jedan iz vezane serije brojeva ili pripada davacima grupi brojeva u mreži operatora davaoca broja

U slučaju aktivacije više brojeva na jednom pretplatničkom ugovoru, zahtev za prenos jednog broja može biti odobren od strane Vip-a, ukoliko su od strane Pretplatnika izmirene obaveze za sve brojeve sa tog pretplatničkog ugovora.

## Član 21

### Izmena i dopune Opštih uslova

Vip zadržava pravo da usled promene zakonskog okvira, situacije na tržištu ili poslovne politike jednostrano izmeni i dopune Opšte uslove. Vip će obavestiti Pretplatnika najmanje mesec dana unapred na pogodan način o nameri jednostrane izmene i dopuna Opštih uslova. Pretplatnik ima pravo da po prijemu ovog obaveštenja Vip-a raskine pretplatnički odnos bez obaveze plaćanja troškova u vezi sa raskidom, ako se najavljenim jednostranim izmenama bitno menjaju uslovi pod kojima je pretplatnički odnos zaključen, na način na koji nije na korist pretplatnika, a naročito u pogledu specifikacije usluga (sadržaj paketa usluga) i uslova za korišćenje usluga u vezi sa ponuđenim promotivnim pogodnostima. Izmena i dopune Opštih uslova, Vip objavljuje i stavlja na raspolaganje na uobičajen i pristupačan način, tako da revidirani tekst Opštih uslova bude dostupan bar na svakom Vipovom ovlašćenom prodajnom mestu i zvaničnoj internet stranici ([www.vipmobile.rs/](http://www.vipmobile.rs/)). Smatraće se da je Pretplatnik saglasan sa izmenjenim Opštim uslovima ukoliko nastavi korišćenje usluga, nakon objave izmena.

## Član 22

### Rešavanje sporova

Vip i Pretplatnik će pokušati da reše sporazumno svaki spor koji eventualno nastane iz ugovora o Pretplatničkom odnosu, uključujući sporove nastale u pogledu tumačenja, primene i sprovođenja ovih Opštih uslova. Ako, međutim, strane ne uspeju da reše spor na taj način, nadležan sud je sud u Beogradu.