

**OPŠTI USLOVI UGOVORA O PRETPLATNIČKOM ODNOSU ELEKTRONSKE KOMUNIKACIONE USLUGE U
JAVNOJ FIKSNOJ KOMUNIKACIONOJ MREŽI VIP MOBILE DOO**
(u daljem tekstu: Opšti uslovi)

Član 1
Primena

- 1.1. Ovim Opštim uslovima utvrđuju se uslovi za korišćenje elektronskih komunikacionih usluga (u daljem tekstu: Usluga) u javnoj fiksnoj komunikacionoj mreži (u daljem tekstu: Mreža), čiji je pružalac Vip mobile d.o.o., Beograd, Milutina Milankovića 1ž (u daljem tekstu: Vip). Ovi Opšti uslovi se primenjuju na Usluge koje je Vip ovlašćen da pruža na osnovu zakona i drugih propisa i primenjuju se na podnosiocima zahteva za stupanje u pretplatnički odnos fiksnih komunikacionih usluga (u daljem tekstu, pojedinačno i zajednički: Pretplatnik).
- 1.2. Opšti uslovi smatraju se sastavnim delom pretplatničkog ugovora za usluge fiksne telefonije.
- 1.3. Svaki uzajamni odnos između Vipa i Pretplatnika, koji nije konkretno predviđen ovim Opštim uslovima, biće regulisan u skladu sa zakonima i propisima Republike Srbije.
- 1.4. Vip će pružati svoje Usluge na teritoriji Republike Srbije (u daljem tekstu: Teritorija) u skladu sa važećim zakonima, drugim propisima koji regulišu ovu oblast i pretplatničkim ugovorom (u daljem tekstu: Ugovor).

Član 2
Nivo kvaliteta Usluge

- 2.1. Vip će obezbediti kvalitet Usluga koje se pružaju preko Mreže, kao što je definisano u zakonu i drugim propisima koji regulišu ovu oblast, a u skladu sa Pravilnikom o parametrima kvaliteta javno dostupnih elektronskih komunikacionih usluga i sprovođenju kontrole obavljanja delatnosti elektronskih komunikacija, sa kojima se Pretplatnik može upoznati na prodajnom mestu kao i putem stranice <https://www.vipmobile.rs/documents/rs/pravilnik.pdf>.
- 2.2. Način pružanja Usluge na fiksnoj lokaciji putem javnih mobilnih komunikacionih mreža, Vip vrši preko dodeljenih radio-frekvencijskih opsega, odnosno putem mobilne mreže, a ne preko optičke/kablovske infrastrukture. Iz navedenog razloga, s obzirom na različitost tehnologije, unutar objekta na fiksnoj lokaciji moguće je variranje signala.
- 2.3. Usluga fiksne telefonije preko mobilne mreže razlikuje se od usluge standardne fiksne telefonije. Pretplatnik neće imati mogućnost priključenja na ADSL uslugu, kao ni mogućnost korišćenja faks mašine.
- 2.4. Vip će omogućiti Pretplatniku probni period korišćenja Usluge u roku od 15 dana računajući od dana aktivacije Usluge, kao i mogućnost raskida Ugovora bez obaveze plaćanja troškova u vezi sa raskidom kada Pretplatnik nije zadovoljan kvalitetom Usluge.

- 2.5. Zaključenjem Ugovora, Pretplatnik prihvata i daje saglasnost da će Vip pružati Usluge u okviru tehnoloških mogućnosti Mreže i da stoga signal unutar objekta na fiksnoj lokaciji može varirati, odnosno Usluga možda neće biti dostupna u svakom trenutku i na svakom mestu. Ukoliko Pretplatnik ne iskoristi pravo da tokom probnog perioda raskine Ugovor, Pretplatnik će biti dužan da plaća mesečnu pretplatu za Usluge, čak i ako tokom probnog perioda nije koristio niti pokušavao da koristi Usluge, kao i u slučaju da nakon isteka probnog perioda, nije zadovoljan kvalitetom Usluge.

Član 3

Funkcionalnost mreže, smetnje, maksimalno trajanje prekida Usluge

- 3.1. Shodno ograničenjima iz člana 2 i člana 3.3 ovih Opštih uslova, generalno, Vip će obezbeđivati Usluge u skladu sa tehničkim mogućnostima, 24 časa dnevno i sedam dana u nedelji.
- 3.2. Vip će utvrditi i otkloniti svaki kvar ili prekid na Mreži i obezbediti ponovno uspostavljanje Usluge u što kraćem roku, a najduže za 48 sati. Izuzetak predstavljaju elementarne nepogode ili druge okolnosti, usled kojih bi ovlašćenim licima Vip-a bio onemogućen pristup komunikacionoj opremi. U slučaju nemogućnosti otklanjanja kvara, u periodu dužem od 48 sati, Vip će o tome obavestiti Pretplatnike i RATEL na pogodan način, uz navođenje razloga za nemogućnost otklanjanja kvara. U takvim slučajevima, Pretplatniku će se umanjiti mesečna pretplata srazmerno periodu u kome mu nije pružena Usluga.
- 3.3. Zaključenjem Ugovora, 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 Pretplatnik nije koristio niti pokušavao da koristi Usluge u datom periodu.
- 3.4. Ako zbog nekog postupka Pretplatnika, za koji je on odgovoran, dođe do neočekivanog produženja radova na otklanjanju smetnji (npr. ukoliko Pretplatnik nije želeo ili nije bio u mogućnosti da navede precizne detalje o problemima koji su predmet žalbe ili ukoliko Pretplatnik onemogućava pristup samoj lokaciji na kojoj su smetnje uočene), Pretplatnik neće biti oslobođen svoje obaveze da plati mesečnu pretplatu Vip-u.
- 3.5. Vip će biti odgovoran jedino za stvarnu štetu (isključujući izmaklu korist) koja je pretrpljena i dokazana od strane Pretplatnika kao posledica grube nepažnje ili namere Vip-a.
- 3.6. Vip neće biti odgovoran za štetu iz:
- 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*).

Vip neće biti odgovoran za bilo kakvu štetu pretrpljenu tokom održavanja Mreže, koja bi mogla da utiče na kvalitet Usluge kao ni za štetu u slučaju brisanja iz registra operatora pružaoca fiksnih komunikacionih

OPŠTI USLOVI VIP MOBILE DOO OD JULA 2018.

uslugu, deaktivacije opreme u skladu sa ovim Opštim uslovima, ili promene Preplatnikovog telefonskog broja.

Član 4

Uslovi za stupanje u pretplatnički odnos

4.1. Opšta sposobnost

Pretplatnik može biti punoletno 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 Vipu ili ovlašćenom licu u Vipovom ovlašćenom prodajnom mestu.
- 4.2.2. Ovi Opšti uslovi predstavljaju sastavni deo svakog obrasca zahteva/ugovora Vip-a odnosno svakog pretplatničkog ugovora. Potpisivanjem obrasca zahteva/ugovora, Pretplatnik potvrđuje (A) da je u potpunosti i tačno informisan o sadržini ovih Opštih uslova i uslova iz pretplatničkog ugovora, (B) da je upoznat sa svim pravima i obavezama koje proizilaze iz ovih Opštih uslova i uslova iz pretplatničkog ugovora, (C) da se obavezuje da će postupati u skladu sa odredbama ovih Opštih uslova i uslova iz pretplatničkog ugovora, (D) da je saglasan da Vip ima pravo da vrši izmene i dopune ovih Opštih uslova u skladu sa promenom poslovne politike Vipa i prilika na tržištu.
- 4.2.3 Pretplatnik će, prilikom podnošenja zahteva, dati na uvid Vipu i/ili od Vip-a ovlašćenom licu, svoje identifikacione dokumente (lična karta ili pasoš). Obrazac zahteva je dostupan na internet stranici Vip-a https://www.vipmobile.rs/documents/rs/ugovor_o_zasnivanju_fiksni.pdf
- 4.2.4 Ako je poslovna sposobnost Pretplatnika ograničena na bilo koji način, uz zahtev/ugovor mora da se podnese i važeća saglasnost i izjava o odgovornosti zakonskog zastupnika.
- 4.2.5 Podnošenjem zahteva, Pretplatnik se obavezuje da stupi u Pretplatnički odnos sa Vipom ukoliko Vip prihvati zahtev.

Član 5

Stupanje u Pretplatnički odnos

5.1. Prihvatanje zahteva

- 5.1.1. Vip će prihvatiti zahtev ukoliko su ispunjenja sledeća dva uslova:
 - a) da je Pretplatnik platio naknadu za aktiviranje Vipu i/ili od Vip-a ovlašćenom licu; i
 - b) da ne postoje druge prepreke, kao što je predviđeno ovim Opštim uslovima, za priključenje Pretplatnika na Mrežu.
- 5.1.2. Kada Vip prihvati zahtev, Vip će aktivirati Uslugu. Zahtev koji je prihvaćen od strane Vip-a smatraće se pretplatničkim ugovorom.

Izabrani tarifni paket i njegov opis, kao i drugi uslovi odnosno obaveštenja, koja je Vip dužan da predoči Pretplatniku, sadržani su u pretplatničkom ugovoru ili su priloženi uz isti, što podrazumeva da je Pretplatnik prilikom zaključenja pretplatničkog ugovora upoznat sa svim uslovima i da je prihvatio sve cene i uslove za korišćenje odabranog tarifnog paketa odnosno proizvoda i usluga.

Pretplatnički ugovor stupa na snagu nakon potpisivanja i aktivacije Usluge ukoliko je ista odabrana od strane Pretplatnika 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.

- 5.1.3. Minimalni period trajanja pretplatničkog odnosa - ugovorna obaveza iznosi 3 meseca. U određenim slučajevima u vezi sa pružanjem posebnih pogodnosti Pretplatniku (npr. usled specijalnih promocija, prodaje subvencioniranih hardvera Pretplatnicima itd.) može se predvideti i duži minimalni period trajanja pretplatničkog odnosa - ugovorna obaveza (npr. 12 meseci, 24 meseca itd.). Minimalni period trajanja pretplatničkog odnosa duži od 3 meseca, će biti naznačen u samom zahtevu/ugovoru.

U slučaju raskida ovako zasnovanog pretplatničkog odnosa pre isteka minimalno predviđenog perioda njegovog trajanja, Vip ima pravo na naknadu štete utvrđenu na način predviđen ovim Opštim uslovima.

- 5.1.4. Vip ima pravo da zahteva od Pretplatnika da pruži obezbeđenje plaćanja, uključujući ali ne ograničavajući se na bankarsku garanciju, novčani depozit ili menicu, takođe i za potrebe obezbeđenja eventualnih potraživanja nastalih upotrebom usluge međunarodnog saobraćaja gde je takva garancija fiksno utvrđena u određenoj visini prema Vipovom cenovniku (u daljem tekstu: Cenovnik). Cenovnik Vip usluga dostupan je na <https://www.vipmobile.rs/upload/documents/cene/Postpaid.pdf>

5.2. Odbijanje zahteva

- 5.2.1. Vip je ovlašćen da odbije zahtev ukoliko nastupi jedan od sledećih događaja:

a) ako je tokom prethodnih godina Vip ili bilo koji drugi pružalac telekomunikacionih usluga raskinuo Pretplatnički odnos sa datim Pretplatnikom zbog kršenja ugovornih uslova od strane Pretplatnika, a naročito onih koji se odnose na bezbednost javnih telekomunikacija i zaštitu trećih lica;

b) ako je poslovna sposobnost Pretplatnika ograničena na bilo koji način, a nije obezbeđena punovažna saglasnost i izjava o odgovornosti zakonskog zastupnika shodno članu 4.2.4;

c) ako postoje osnovi sumnje da informacije o identitetu Pretplatnika kao fizičkog lica, o njegovoj pravnoj sposobnosti ili o identitetu pravnog lica, njegovoj platežnoj sposobnosti i nedostatka u ovlašćenju ili pravu zastupanja, nisu istinite i tačne;

d) ako je protiv Pretplatnika pokrenut postupak stečaja, likvidacije ili poravnanja, ili ako je Pretplatnik postao nesolventan ili prezadužen;

- e) ako postoje osnovi sumnje da Pretplatnik ili treće lice zloupotrebljava ili nastoji da zloupotrebi telekomunikacione Usluge koje pruža Vip, ili ako omogući zloupotrebu ovih Usluga trećim licima, ili ako je sam Pretplatnik već zloupotrebio, prikrivio ili nije prijavio prevarne radnje trećih lica;
- f) ako Pretplatnik nije uplatio obezbeđenje plaćanja prema zahtevu Vipa shodno članu 5.1.4 ovih Opštih uslova;
- g) ako je Pretplatnik koristio ili omogućio korišćenje telekomunikacionih uređaja ili telekomunikacionih? usluga u svrhe koje nisu izričito predviđene Ugovorom;
- h) ako je Pretplatnik primio ili pokušao da primi telekomunikacione usluge ili uređaje od Vipa na protivzakonit način;
- i) ukoliko procenjena kreditna sposobnost Pretplatnika ili zakonskog zastupnika ukazuje na verovatnu nesposobnost plaćanja ili na to da Pretplatnik ne ispunjava obaveze prema trećim licima;
- j) ako je Pretplatnik ostvario preko Vip-ove Mreže bilo kakav saobraćaj protivno članovima 7.6, 7.7. ili 7.8. ovih Opštih uslova.

5.3 Slanje obaveštenja i promotivnih materijala Pretplatnicima

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 smatraće se njegovom izričitom saglasnošću da prima takve informacije od Vipa. Pretplatnik može da odbije da dalje prima takva obaveštenja tako što će kontaktirati korisnički servis.

Član 6

Obaveza Pretplatnika da pruži obaveštenja o promeni podataka datih u zahtevu/ugovoru

- 6.1. Po stupanju u Pretplatnički odnos, Pretplatnik će pismeno obavestiti Vip o svakoj promeni ličnih ili identifikacionih podataka datih u Ugovoru, odmah po nastupanju promene, a najkasnije 7 dana od nastanka promene.
- 6.2. Ako Pretplatnik propusti da obavesti Vip o promeni ličnih i/ili identifikacionih podataka u roku predviđenom u prethodnom stavu i ako, zbog takvog propusta, Vipova obaveštenja ili druga korespondencija (npr. račun, opomena) ne može da bude dostavljena Pretplatniku ili je poslata Pretplatniku na poslednju prijavljenu adresu, smatraće se da je dostavljenje propisno izvršeno.
- 6.3. Vip vodi imenik svojih pretplatnika koji sadrži sledeće podatke: ime i prezime, adresu i broj. Imenik je dostupan na https://www.vipmobile.rs/privatni/usluge/dodatne_usluge/vip_telefonski_imenik . Pretplatnik može zahtevati da se njihovi podaci unesu u imenik na osnovu pisane saglasnosti za unošenje podataka u javni telefonski imenik. Na pisani zahtev Pretplatnika, Vip će bez naknade, izvršiti brisanje ili promenu podataka u imeniku.

Član 7

Korišćenje SIM kartice i obaveze Pretplatnika

- 7.1. Vip će Pretplatniku predati SIM karticu na korišćenje, a Pretplatnik će imati pravo da je zadrži tokom čitavog trajanja Pretplatničkog odnosa. Tokom trajanja Pretplatničkog odnosa, SIM kartica će ostati u vlasništvu Vip-a.
- 7.2. Pretplatnik će čuvati SIM karticu od prirodnih nepogoda, oštećenja i nestručne ili neovlašćene upotrebe, treba da je stavi pažljivo u terminalni uređaj u skladu sa uputstvima proizvođača, i da je uvek čuva na sigurnom mestu.
- 7.3. Pretplatnik će odmah obavestiti Vip, telefonom, e-mailom ili faksom o eventualnom kvaru, oštećenju, kao i o gubitku ili krađi SIM kartice, i navesti telefonski broj i ostale informacije o Pretplatniku potrebne za procenu autentičnosti takvog obaveštenja. Svako usmeno obaveštenje o gubitku ili krađi SIM kartice mora da se potvrdi Vip-u odmah ili najkasnije u roku od 48 sati lično potpisanim pismom poslatim preporučenom ili kurirskom poštom.
- 7.4. U slučaju gubitka ili krađe SIM kartice, Pretplatnik neće biti odgovoran za troškove korišćenja Usluga koji nastanu, pošto Vip primi od Pretplatnika obaveštenje o krađi ili gubitku, u skladu sa relevantnim odredbama ovih Opštih uslova. Vip neće biti odgovoran Pretplatniku ili bilo kom trećem licu za bilo kakvu štetu koja može da eventualno nastane kao posledica neistinitog obaveštenja o krađi ili gubitku SIM kartice.
- 7.5. 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 prepaid SIM kartica. U slučaju sumnje da su treća lica neovlašćeno koristila PIN/PUK kodove Pretplatnika, Vip će postupiti kao u slučaju gubitka ili krađe SIM kartice, kao što je definisano u članu 15. ovih Opštih uslova.
- 7.6. Ako Pretplatnik stavi drugoj osobi – korisniku Mreže – na raspolaganje bilo koji broj u Mreži registrovan na ime Pretplatnika prema pretplatničkom ugovoru sa Vip-om, Pretplatnik će ostati nosilac prava i obaveza iz pretplatničkog ugovora.
- 7.7. Pretplatnik nema pravo da, bez izričite pismene saglasnosti Vip-a, vrši ili da omogući drugom licu da vrši sledeće radnje:
 - a) generiše, okonča ili prenosi bilo koji saobraćaj pružanjem telekomunikacione usluge od/do mreže Vip-a s namerom da ostvari dobit za Pretplatnika ili za bilo koje drugo lice osim za Vip;
 - b) radnje preduzete sa namerom da se iniciraju pozivi na način štetan po Vip-ova prava i interese.
- 7.8. Pretplatnik se obavezuje da će koristiti terminalnu opremu i/ili SIM karticu na način kojim se ne ometa funkcionisanje Mreže.

- 7.9. 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.
- 7.10. U slučaju dodatnih usluga ili izmene elemenata vezanih za pretplatnički odnos koje se vrše na zahtev Pretplatnika (pr. blokada SIM kartice usled krađe, promena lozinke, aktivacija/ deaktivacija govorne pošte ili VAS usluga, promena adrese Pretplatnika, promena obračunskog ciklusa i dr.) koje je moguće izvršiti putem korisničkog servisa ili govornog automata, Pretplatnik je saglasan da se poziv korisničkom servisu ili govornom automatu sa zahtevom za izvršenjem dodatnih usluga ili izmenom elemenata pretplatničkog odnosa smatra saglasnom izjavom volje Pretplatnika i validnim osnovom za izvršenje takvih dodatnih usluga odnosno izmena elemenata vezanih za pretplatnički odnos.
- 7.11. Nakon prestanka ugovornog odnosa sa korisnikom Vip ima pravo da pretplatnički broj koji je postao slobodan dodeli drugom Pretplatniku. Pretplatnici su dužni da odmah nakon prestanka pretplatničkog odnosa obaveste sva lica koja su im na pretplatnički broj redovno ili po automatizmu dostavljala podatke (banke, poslodavce i sl.) da nadalje prestanu sa dostavom podataka jer Pretplatnik više ne koristi predmetni pretplatnički broj. U vezi s tim, sav rizik i odgovornost za eventualnu nezatraženu dostavu podataka novom Pretplatniku kome pretplatnički broj bude dodeljen, snosi raniji Pretplatnik pretplatničkog broja. Pretplatnik je na ovaj način upoznat sa mogućnošću da je njegov pretplatnički broj ranije koristio drugi Pretplatnik i da mu u vezi s tim, bez krivice i odgovornosti Vip-a, mogu biti dostavljeni nezatraženi podaci/pozivi.

Član 8

Uslovi koji se odnose na terminalnu opremu

- 8.1 Terminalnu opremu (terminalni uređaj-telefon, ruter, modem, svič i druga oprema na osnovu koje se može koristiti Usluga), za korišćenje Usluge, obezbeđuje Vip. Vip će izvršiti sva neophodna konfigurisanja terminalne opreme i unos podataka koji Pretplatniku obezbeđuju paket usluga koje je izabrao.
- 8.2 Vip ima pravo da terminalnu opremu iz svoje ponude posebno konfigurira, podešava i testira za korišćenje u svojoj elektronskoj mreži te obeleži svojim zaštitnim znakom (žigom), koji se prikazuje na ekranu terminalnog uređaja prilikom korišćenja. Zbog navedenog u prethodnom stavu, radi zaštite Pretplatnika i svog zaštitnog znaka, Vip zadržava mogućnosti pravo da kodira (zaključa) terminalne uređaje tako da se mogu koristiti isključivo u njegovoj elektronskoj komunikacionoj mreži.
- 8.3 Potpisom na pretplatničkom ugovoru ili njegovom aneksu prilikom preuzimanja kupljenog telefona/uređaja, Pretplatnik potvrđuje da je primio terminalnu opremu.
- 8.4 Pretplatnik se obavezuje da koristi terminalnu opremu koja zadovoljava standarde za povezivanje sa Mrežom i da se pridržava relevantnih tehničkih uputstava za korišćenje takve opreme. Terminalna oprema radi isključivo sa Vip SIM karticom. Pretplatnik se obavezuje da ne koristi terminalnu opremu na način

koji bi mogao da uznemirava građane 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.

- 8.5. 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 koji su posledica nepravilnog korišćenja terminalne opreme.

Član 9 *Saobraznost*

- 9.1. Vip odgovara za saobraznost isporučene robe odnosno pružene usluge, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača.

Nesaobraznost isporučene robe, u svakom pojedinačnom slučaju, utvrđuje serviser ovlašćen od strane proizvođača.

- 9.2. Vip će na osnovu izveštaja servisera ovlašćenog od strane proizvođača, odgovoriti Pretplatniku na reklamaciju u pogledu nesaobraznosti robe ugovoru, koja se pojavi u roku od dve godine od dana prelaska rizika na Pretplatnika. Ako isporučena roba nije saobrazna ugovoru, Pretplatnik koji je obavestio Vip o nesaobraznosti, ima pravo da zahteva otklanjanje nesaobraznosti, bez naknade, popravkom ili zamenom, odnosno da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili da raskine ugovor u pogledu te robe, u skladu sa zakonom.

Tokom perioda u kojem Vip odgovara za saobraznost robe ugovoru kao i nakon isteka tog perioda, rezervni delovi, priključni aparati i sl. delovi, tehnički servis odnosno održavanje i popravka terminalnih uređaja ili računara obezbeđeno je i vrši se se od strane servisera ovlašćenog od strane proizvođača.

- 9.3. U slučaju predaje terminalnog uređaja Vip-u u svrhe popravke ili servisiranja, Pretplatnik je dužan da sve podatke koji se nalaze na terminalnom 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 terminalnog uređaja tokom ili usled popravke ili servisiranja.

- 9.4. U slučaju kvarova i oštećenja terminalne opreme Pretplatnik nastavlja pretplatnički odnos i dužan je da plaća mesečne pretplate u punom iznosu za celokupno minimalno ugovoreno razdoblje. Ukoliko Pretplatnik želi da raskine Pretplatnički odnos u pogledu usluge, eventualni raskid pretplatničkog odnosa od strane Pretplatnika, ne oslobađa Pretplatnika plaćanja naknade štete utvrđene na način definisan Opštim uslovima.

- 9.5. Za vreme dok je terminalni uređaj na servisiranju, Vip će korisnicima postpaid tarifa omogućiti upotrebu zamenskog terminalnog uređaja, a prema mogućnostima Vip-a tj. ukoliko Vip raspolaže slobodnim zamenskim terminalnim uređajima. Procedura za slanje terminalnog uređaja na servis navedena je na <http://korisnicki->

[servis.vipmobile.rs/system/templates/selfservice/rsext/#!portal/1001/article/50000000004213/Ure aju-iz-Vip-ponude-je-potreban-servis-ta-da-radim?fromQuery=servis](https://servis.vipmobile.rs/system/templates/selfservice/rsext/#!portal/1001/article/50000000004213/Ure%20ajuz-Vip-ponude-je-potreban-servis-ta-da-radim?fromQuery=servis) .

- 9.6 Terminalni uređaj vraćen sa servisiranja, Pretplatnik je dužan da preuzme od Vip-a u skladu sa rokovima određenim obrascem o prijemu uređaja na servis. Ukoliko Pretplatnik prilikom preuzimanja terminalnog uređaja ne preuzme terminalni uređaj ili ne plati popravku ukoliko kvar nije obuhvaćen uslovima garancije, u navedenom roku Vip ima pravo zadržati terminalni uređaj koji je vraćen sa servisiranja. Pretplatnički odnos će se nastaviti i Pretplatnik će biti dužan da plaća mesečne pretplate za celokupno minimalno ugovoreno razdoblje. Ukoliko Pretplatnik želi da raskine Pretplatnički odnos, dužan je da plati naknade štete utvrđenu na način definisan Opštim uslovima.

Član 10

Cene usluga i uslovi plaćanja Usluga

10.1 Cenovnik

- 10.1.1 Cene Usluga utvrđuju se Cenovnikom. Vip zadržava pravo da promeni cene Usluga. Pravo na navedenu promenu cena, Vip zadržava i u slučaju kada je pretplatnički odnos zasnovan za određeni minimalni vremenski period odnosno uz ugovornu obavezu. Cenovnik Vip usluga dostupan je na <https://www.vipmobile.rs/upload/documents/cene/Postpaid.pdf> .

Vip će obavestiti Pretplatnika najmanje mesec dana unapred, putem računa koji se šalje Pretplatniku kao i putem web site-a www.vipmobile.rs, o nameri jednostrane izmene cena, kao i pravu 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 ponuđenim promotivnim pogodnostima.

Važeći cenovnik, kao i detaljne informacije o dodatnim Vipovim 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) 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 stupanja na snagu najavljenih izmena.

- 10.1.2. Cenovnik obuhvata specijalne tarifne modele, kao i dodatne usluge. Tarifni modeli mogu biti bazirani na sistemu telefonskih impulsa. Ukoliko određeni tarifni model izričito predviđa da je zasnovan na režimu impulsa, treba da odredi 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, specijalne 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.

10.2 Plaćanje cene Vipovih Usluga

Vip će periodično izdavati, npr. mesečno, račune Pretplatniku za pružene Usluge i važeće naknade, za koje je presek stanja 5. dan u tekućem mesecu a koji dospeva 25. dan tekućeg meseca.

Sa Pretplatnikom se može ugovoriti i drugačiji datum dospeća, u kom slučaju ce isti biti definisan Ugovorom o pretplatničkom odnosu. U slučaju da podaci o pruženim uslugama i važećim naknadama iz određenog obračunskog perioda usled nepredviđenih tehničkih smetnji, nadogradnje ili drugih tehničkih nemogućnosti sistema, ne budu iskazani na računu za određeni obračunski period, Vip zadržava pravo da ove podatke, izuzetno, iskaže Pretplatniku na računima za naredne obračunske periode. Sve reklamacije u vezi sa obračunatim iznosom podnose se Vipu u pisanoj formi u roku od 30 dana od dana dospeća računa; u suprotnom se smatra da je Pretplatnik prihvatio račun. Isključivo Pretplatnik snosi troškove svih provizija institucije u kojoj vrši plaćanje računa.

- 10.2.1 Vip ima pravo da ustupi pravo naplate Pretplatnikovog računa banci ili drugim pravnim ili fizičkim licima u skladu sa zakonom. U slučaju prijema pismenog obaveštenja od strane Vipa, 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.
- 10.2.2 Dospela, a neizmirena Vipova potraživanja prema Pretplatniku podležu zakonskim zateznim kamatama.
- 10.2.3 Vip neće biti odgovoran za propuste privrednog društva koje je angažovano za dostavu računa Pretplatniku. Ako Pretplatnik ne primi račun najmanje 10 dana pre dana pre dana dospelosti plaćanja, u obavezi je da kontaktira Korisnički servis Vipa i raspita se o visini obračunatog iznosa ili da poseti www.vipmobile.rs/onlineracun.
- 10.2.4 U slučaju promotivnih ponuda usluga, koje je moguće aktivirati putem pozivanja korisničkog servisa ili govornog automata, Pretplatnik je saglasan da se pozivanje korisničkog servisa ili govornog automata sa zahtevom za aktiviranje usluge, smatra saglasnom izjavom volje Pretplatnika i validnim osnovom za aktiviranje usluge, obračun mesečne pretplate i plaćanje cene odabranih usluga.

10.3 Naplata neizmirenih dugova

- 10.3.1 Ako Pretplatnik ne izvrši plaćanje po računu do datuma dospeća naznačenog na računu, Vip će Pretplatniku poslati opomenu o dospelom, a neizmirenom plaćanju putem pošte (u daljem tekstu: Opomena) sa upozorenjem da će u slučaju neizmirenja duga Pretplatniku biti privremeno i delimično onemogućene usluge u skladu sa sledećim stavom, sve do potpunog izmirenja Pretplatnikovog duga ili raskida Pretplatničkog odnosa, kao što je predviđeno ovim Opštim uslovima. Ako Pretplatnik ne

plati neizmireni dug, Vip će imati pravo da uskrati pojedine Usluge, na primer odlazne Usluge, Pretplatnik će imati pravo pozivanja službi za hitne intervencije i pravo prijema poziva.

10.3.2 Ako Pretplatnik ne plati dug u celosti u roku od 60 dana od dana dospelosti naznačenog na računu, Vip može trajno da deaktivira Pretplatnika iz mreže ili drugu opremu i raskine ugovor o pretplati davanjem obaveštenja sa trenutnim dejstvom.

Član 11

Ustupanje Pretplatničkog odnosa i seoba usluge

- 11.1. Vip može da dozvoli Pretplatniku da ustupi svoj 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 ispunjava tehničke uslove za realizaciju Usluge kao i da ispunjava uslove iz člana 4. i 5. Opštih uslova.
- 11.2. Ustupanje Pretplatničkog odnosa se vrši na zahtev Pretplatnika, 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 po ovim Opštim uslovima u vezi sa uspostavljanjem Pretplatničkog odnosa.
- 11.3. Pretplatnički odnos se ustupa Novom Pretplatniku u trenutku prihvatanja zahteva Novog Pretplatnika. Prethodni Pretplatnik je odgovoran za plaćanje svih naknada i Usluga korišćenih do 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.
- 11.4. U slučaju da prethodni Pretplatnik ne plati dospeli iznos do roka naznačenog na računu, 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.
- 11.5. U slučaju promene adrese prebivališta/boravišta/registrovanog sedišta Pretplatnika, Pretplatnik ima pravo da traži seobu usluge uz plaćanje naknade koja je utvrđena cenovnikom Vipa.
- 11.6. Vip će obezbediti seobu usluge ukoliko postoje tehničke mogućnosti za to kao i ukoliko je isti nacionalni određeni kod (geografski kod) prema Planu numeracije, o čemu će Vip obavestiti Pretplatnika u roku od 15 dana od dana podnošenja zahteva.
- 11.7. Ukoliko postoje tehnički uslovi iz prethodnog stava, Vip i Pretplatnik će zaključiti aneks pretplatničkog ugovora kojim će se definisati promena adrese na kojoj će se pružati usluga i u roku od 15 dana od zaključenja navedenog aneksa, Vip će izvršiti seobu usluge uz uslov da je Pretplatnik izmirio svoja dugovanja prema Vipu. Pretplatnik je dužan da Vipu plati naknadu za seobu usluge u skladu sa važećim cenovnikom Vip usluga, koja će Pretplatniku biti fakturisana uz prvi sledeći mesečni račun.
- 11.8. Ukoliko je za realizaciju seobe usluge neophodna izgradnja pristupne infrastrukture, Pretplatnik i Vip će zaključiti ugovor o izgradnji pristupne infrastrukture, kojim će se Pretplatnik saglasiti sa troškovima izgradnje ili će se Aneksom pretplatničkog ugovora utvrditi ugovorna obaveza minimalnog trajanja pretplatničkog odnosa umesto naknade navedenih troškova izgradnje.

- 11.9. Vip nije odgovoran za eventualno nepostojanje tehničkih uslova za seobu usluge i/ili za nemogućnost promene nacionalnog odredišnog koda (geografskog koda), a prema Planu numeracije. U slučaju nepostojanja navedenih mogućnosti za seobu usluge, Pretplatnik ima pravo da raskine Pretplatnički ugovor, uz obavezu isplate naknade za prevremeni raskid pretplatničkog ugovora koji je definisan Pretplatničkim ugovorom i članom 18. Opštih uslova, ukoliko je isti zaključen sa minimalnim periodom trajanja pretplatničkog odnosa-ugovornom obavezom odnosno Pretplatnik ima pravo da pretplatnički ugovor ustupi trećem licu uz preuzimanje ugovorne obaveze minimalnog trajanja pretplatničkog odnosa koji je definisan pretplatničkim ugovorom.

Član 12

Podnošenje prigovora

- 12.1. Pretplatnik ima pravo da podnese prigovor koji može da uključuje i zahtev za nadoknadu štete Vipu u vezi sa postojećim obavezama Vipa. Prigovor se podnosi u pisanoj formi Odeljenju za podršku potrošača, Vip mobile d.o.o., Milutina Milankovića 1ž, 11070 Novi Beograd ili: za korisnike fizička lica, putem e mail adrese korisnickiservis@vipmobile.rs, a za korisnike pravna lica, putem e mail adrese poslovnikorisnici@vipmobile.rs.
- 12.2. Pretplatnik može u pisanom obliku da podnese Vipu prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, odnosno na kvalitet pružene Usluge. Rok za podnošenje prigovora 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. 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 8 dana od dana podnošenja prigovora dostavi Pretplatniku odgovor u pisanom obliku. U odgovoru, Vip će ili prihvatiti osnovani zahtev za naknadu štete, saglasno odredbama Opštih uslova o pružanju Usluge sa manjim kvalitetom od ugovorenog ili odbiti zahtev. Ukoliko Vip odbije zahtev, navešće činjenice i dokaze na osnovu kojih je utvrđen iznos zaduženja za pružene Usluge, odnosno utvrđen 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. Navedene radnje Pretplatnik može preduzeti, 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 odštetu od Vipa ako se utvrdi da je kvalitet usluge niži od nivoa predviđenog Pravilnikom o parametrima kvaliteta javno dostupnih elektronskih komunikacionih usluga i sprovođenju kontrole obavljanja delatnosti elektronskih komunikacija koji važi na Teritoriji Srbije ili od nivoa predviđenog u Opštim uslovima.
- 12.5. Zahtev za odštetu ili refundiranje više plaćenog iznosa podnosi se Vipu 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 Vipu u roku od 30 dana od prihvatanja zahteva.

Član 13

Čuvanje 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 svrhe sa kojima se Pretplatnik saglasio i u svrhe odobrene zakonom.
- 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 (ovlašćeni nadzor).
- 13.3. 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 iznosa, podatke o generisanju netipičnog saobraćaja, itd.) Vip može da dostavlja i razmenjuje sa:
- (i) njemu povezanim društvima (članova Telekom Austria grupe);
 - (ii) ostalim javnim telekomunikacionim operatorima na Teritoriji;
 - (iii) 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 nepoštovanja Ugovora, savetovanje Pretplatnika kako da izvrši uplatu na ispravan način;
 - (iv) licima koje Vip ovlasti u svrhu naplate dospelih i neizmirenih dugova od strane Pretplatnika po Ugovoru o pretplatničkom odnosu.

Član 14

Netipični saobraćaj i kontrola potrošnje od strane Vipa i na zahtev korisnika

- 14.1 Vip zadržava pravo da radi zaštite interesa Pretplatnika (tj. suzbijanje prevare) vrši kontrolu potrošnje i korišćenja usluga odnosno da utvrdi dnevni, nedeljni i mesečni limit u iznosu potrošnje. Netipični saobraćaj je svaki saobraćaj čiji obim premašuje utvrđene dnevne, nedeljne ili mesečne limite potrošnje.
- 14.2 U slučaju netipičnog saobraćaja koji odstupa od prosečne potrošnje Pretplatnika, a nakon prethodnog obaveštenja u vezi sa tim, slanjem SMS-a Pretplatniku ili putem telefona, 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 Pretplatnika u skladu sa članom 15 dole. Svrha ovih informacija je da se zaštite interesi Pretplatnika (tj. suzbije prevara).
- 14.3 Vip će korisniku na njegov zahtev, ukoliko postoje tehničke mogućnosti za to, omogućiti zabranu odlaznih poziva, kada mesečni troškovi korisnika u toku jednog obračunskog perioda pređu iznos od 5.000,00 dinara.

Član 15

Privremeno ograničavanje usluge, deaktiviranje terminalne opreme

- 15.1. Vip može odmah 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, kao i ako nastane bilo koji razlog za privremeno isključenje Pretplatnika, kao što je predviđeno propisima. Vip je ovlašćen da privremeno deaktivira terminalnu opremu predatu Pretplatniku na korišćenje i ograniči Usluge u svakom drugom slučaju predviđenom zakonom.
- 15.2. Pretplatnik/korisnik je obavezan da ne ugrožava rad i funkcionalnost mreže Vip-a, ne uznemirava druge Pretplatnike/ korisnike i da ne koristi uslugu i/ili omogućava i/ili pomaže trećim licima da koriste uslugu na način koji može prouzrokovati smetnje drugim Pretplatnicima/korisnicima, ili za neovlašćeni pristup tuđim informacijama ili resursima, ili za vršenje nelegalnih radnji uključujući, ali se ne ograničavajući na:
- neovlašćenu terminaciju međunarodnog saobraćaja;
 - korišćenje SIM kartice u uređaju koji nije terminalni uređaj Vip-a ili u ukradenom uređaju;
 - ukoliko korisnik ili drugo lice sa korisnikovog broja i posle opomene nastavi da uznemirava ili vređa druge korisnike ili treća lica.
- 15.3. U slučaju kršenja ponovljene nedopuštene radnje, Vip zadržava pravo da trajno obustavi usluge Pretplatniku/korisniku i raskine Ugovor.
- 15.4. U slučajevima kada je nedozvoljeni sadržaj ili drugu zloupotrebu u skladu sa zakonom ovlašćen da utvrdi nadležni organ, mere privremenog obustavljanja usluga mogu se preduzeti nakon utvrđivanja takve zloupotrebe od strane nadležnog organa.
- 15.5. Terminalna oprema će biti ponovo u funkciji kada prestanu da postoje razlozi za privremeno ograničavanje usluge i privremenu deaktivaciju.

Član 16

Odustanak od pretplatničkog ugovora

- 16.1. Ovaj član se primenjuje samo u slučaju online kupovine putem Vip online prodavnice od strane fizičkog lica, odnosno kod zaključenja ugovora na daljinu i u slučaju ugovora koji se zaključuju izvan poslovnih prostorija od strane fizičkog lica.
- Pravo na odustanak od pretplatničkog ugovora odnosno na povraćaj proizvoda i /ili otkazivanje usluge pripada isključivo pretplatnicima, fizičkim licima koji su zaključili ugovor putem Vip-ove online prodavnice tj. na daljinu ili izvan poslovnih prostorija, a pod uslovima navedenim u nastavku ovog člana 16.
- 16.2. Pretplatnik ima pravo da odustane od Ugovora u roku od 14 dana od trenutka zaključenja Ugovora, u skladu sa uslovima iz člana 28 Zakona o zaštiti potrošača. U navedenom roku je potrebno da Pretplatnik pošalje Vipu "Obrazac za odustanak" koji se dostavlja uz pošiljku na adresu: Vip mobile doo Beograd, Vip magacin u NELT Co doo, hala 4, rampe 13-15, Maršala Tita 206, 11272 Dobanovci. Takođe, formular o odustanku se može preuzeti i na websajtu <https://www.vipmobile.rs/documents/rs/Obrazac->

za-odustanak-od-ugovora.pdf i može biti poslat Vip-u elektronskim putem. Vip će obavestiti Pretplatnika o prijemu formulara, odmah po prijemu. Povraćaj proizvoda u roku u kome se može odustati od pretplatničkog ugovora smatra se blagovremenom izjavom o odustanku od pretplatničkog ugovora.

16.3. Pretplatnik gubi pravo na odustanak od ugovora ukoliko se izričito (označavanjem polja u narudžbenici i/ili potpisom pretplatničkog ugovora) saglasio da Vip započne pružanje usluge pre isteka roka za odustanak od ugovora:

- Pretplatnik gubi pravo na odustanak od pretplatničkog ugovora ako je pružanje usluge započeto na osnovu izričite prethodne saglasnosti Pretplatnika i ako usluga iz pretplatničkog ugovora uz potvrdu pretplatnika da zna da gubi pravo na odustanak, u potpunosti bude izvršena odnosno ukoliko je Pretplatnik u roku ostavljenom za odustanak od pretplatničkog ugovora otpečatio proizvod koji sadrži računarski softver.

16.4. Ukoliko Pretplatnik ostvaruje pravo na odustanak od pretplatničkog ugovora, Vip će u slučaju odustanka Pretplatnika, najkasnije u roku od 14 dana od prijema popunjenog Obrasca o odustanku vratiti iznos koji je primio na osnovu pretplatničkog ugovora. Pretplatnik je obavezan da plati razumne troškove (direktne troškove vraćanja robe) u skladu sa članom 35 stav 3 Zakona o zaštiti potrošača RS kao i iznos koji je srazmeran sa izvršenim uslugama do momenta kada je Pretplatnik obavestio Vip o ostvarivanju prava na odustanak od ugovora, u skladu sa članom 35 stav 6 Zakona o zaštiti potrošača RS.

16.5 U slučaju odustanka od ugovora u smislu čl.35 Zakona o zaštiti potrošača, svi kupljeni proizvodi moraju biti vraćeni u originalnoj ambalaži, uz pripadajuću dokumentaciju, na adresu: Vip magacin u NELT Co d.o.o. hala 4, rampe 13-15, Maršala Tita 206, 11272 Dobanovci, sa napomenom "Povraćaj robe poručene putem on-line prodavnice".

- Pretplatnik je obavezan da dostavljeni proizvod vrati u stanju u kojem mu je isti dostavljen i u originalnom pakovanju (trgovačko pakovanje u kojem je roba dostavljena), u suprotnom će se povraćaj smatrati nevažećim te će proizvod biti vraćen na Pretplatnikovu adresu i povraćaj neće biti obavljen.
- Ukoliko se ustanovi da je proizvod oštećen nepažljivim rukovanjem, da se ne nalazi u originalnom pakovanju (što uključuje i da je zaštitna folija displeja skinuta ili oštećena) i/ili da paket nije kompletan, povraćaj neće biti obavljen, a proizvod će biti vraćen na adresu Pretplatnika.
- U slučaju vraćanja robe i povraćaja sredstava Pretplatniku koji je prethodno platio nekom od platnih kartica, delimično ili u celosti, a bez obzira na razlog vraćanja, Vip mobile d.o.o je u obavezi da povraćaj vrši isključivo preko VISA, EC/MC i Maestro metoda plaćanja, što znači da će banka na zahtev prodavca obaviti povraćaj sredstava na račun korisnika kartice.
- Vip nema ugovorni odnos sa poštanskim operatorom, na osnovu koga bi Pretplatnik mogao, u slučaju reklamacije na nesaobraznost, da pošalje robu o trošku Vipa.

Pretplatnik i Vip imaju mogućnost vansudskog rešavanja sporova, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača, čije mehanizme i načinom pristupa Pretplatnik prihvata.

16.6 Potpisom pretplatničkog ugovora Pretplatnik potvrđuje:

- potpisom pretplatničkog ugovora Pretplatnik daje svoju izričitu prethodnu saglasnost da Vip odmah nakon potpisivanja pretplatničkog ugovora otpočne pružanje usluge i ako usluga iz pretplatničkog ugovora u potpunosti bude izvršena odnosno ukoliko u roku ostavljenom za odustanak od ugovora Pretplatnik otpečati proizvod koji sadrži računarski softver, da je Pretplatnik saglasan i da zna da gubi pravo na odustanak od ugovora u smislu člana 37 Zakona o zaštiti potrošača.

- da je prilikom potpisivanja pretplatničkog ugovora, primio obrazac za odustanak od ugovora i obaveštenja iz članova 27,28, 30, 31, 34, 35 i 37 Zakona o zaštiti potrošača, a u smislu članova 30 i 31 Zakona o zaštiti potrošača.

Član 17

Raskid Pretplatničkog odnosa

Pretplatnički odnos između Vipa 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 (tačke od b) do j) kao i iz sledećih razloga:

- a) ako je terminalna oprema koja je predata Pretplatniku na korišćenje privremeno deaktivirana iz razloga opisanih u članu 15.1 ovde, i ako takvi razlozi ne budu otklonjeni u roku od 60 dana od datuma privremene deaktivacije terminalne opreme;
- b) ako Pretplatnik prekrši bilo koju od svojih ostalih ugovornih obaveza;
- c) ako pretplatnik više nema adresu u Republici Srbiji za uručivanje Vipovih računa i obaveštenja ili ako nije odredio prebivalište;
- d) ako Vip utvrdi da je bilo koji podatak iz Pretplatnikovog zahteva/ugovora lažan ili nepotpun i takav podatak nije ispravljen na propisan način;
- e) ako je Pretplatnik zloupotrebio opremu ili usluge koje je Vip pružio;
- f) ukoliko Pretplatnik želi pružanje usluge na drugoj adresi, a ne zaključi sa Vipom aneks pretplatničkog ugovora u cilju evidentiranja promene adrese na kojoj je ugovoreno pružanje usluge;
- g) ukoliko Vip utvrdi korišćenje usluge od strane Pretplatnika izvan adrese na kojoj je ugovoreno pružanje usluge.

Član 18

Naknada štete zbog neizvršenja obaveza

- 18.1. 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 Vipu naknadu štete zbog neizvršenja ugovorne obaveze, u iznosu svih preostalih mesečnih pretplata počev od dana raskida pretplatničkog odnosa do dana isteka minimalnog predviđenog perioda njegovog trajanja.
- 18.2. U slučaju da Pretplatnik raskine Pretplatnički odnos pre isteka minimalnog predviđenog perioda njegovog trajanja, kako je određeno članom 5.1.3 Opštih uslova, iz razloga jednostrane izmene uslova ugovora od strane Vip-a, kojima se 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 ponuđenim promotivnim pogodnostima, Pretplatnik ima pravo da po prijemu obaveštenja o pomenutim jednostranim izmenama, raskine pretplatnički odnos bez obaveze plaćanja troškova u vezi sa raskidom.

Član 19

Ostali razlozi za raskid

Ugovor o Pretplatničkom odnosu takođe može da se raskine iz razloga opisanih u daljem tekstu:

- a) pretplatnik može da raskine Pretplatnički odnos pisanim obaveštenjem o raskidu poslatom Vipu preporučenom poštom. Raskid Pretplatničkog odnosa stupa na snagu na kraju obračunskog perioda u kom je podnet, računajući od dana propisnog podnošenja pisanog obaveštenja o raskidu Pretplatničkog odnosa od strane Pretplatnika Vipu,
- b) 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 terminalne opreme preminulog Pretplatnika,
- c) Vip će prestati da pruža svoje usluge u slučaju brisanja iz registra od strane Regulatorne agencije za elektronske komunikacije i poštanske usluge. U tom slučaju svi ugovori o pretplati će se smatrati raskinutim na dan stupanja na snagu Rešenja o brisanju iz evidencije. prekida važnosti Licence,
- d) u slučaju raskida Ugovora iz bilo kog razloga, Pretplatnik je u obavezi da izmiri sva svoja dugovanja nastala tokom pretplatničkog odnosa i da vrati terminalnu opremu u skladu sa članom 8. Opštih uslova.

Član 20

Raskid sa Pretplatnikom koji je privredno društvo

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

- 20.2. Vip će nastaviti sa pružanjem Usluga Pretplatniku, protiv koga je pokrenut stečajni postupak, postupak reorganizacije ili likvidacije, u skladu sa zakonom.
- 20.3. Danom pokretanja stečajnog postupka, postupka reorganizacije ili likvidacije protiv Pretplatnika, Pretplatnički odnos se ne smatra raskinutim osim ako u obaveštenju o pokretanju navedenih postupka, stečajni upravnik zahteva raskid Pretplatničkog odnosa 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 Vipu nastalih do trenutka deaktivacije terminalne opreme.

Član 21

Prenosivost broja

21.1. Pretplatnik ima pravo da, na svoj zahtev, prilikom promene operatora, zadrži dodeljeni broj iz Plana numeracije za usluge javne fiksne komunikacione mreže, u skladu sa važećim propisima i ovim Opštim uslovima.

21.2. Vip može da odbije zahtev za prenos broja ako je:

- zahtev podnelo neovlašćeno lice;
- zahtev za prenos broja netačan ili nepotpun;
- utvrđeno da postoje neispunjena dospela dugovanja pretplatnika,
- broj već u postupku prenosa;
- Pretplatnik u mreži davaoca broja kraće od šest meseci;
- broj ukraden, nepostojeći, privremeno ili trajno isključen iz mreže davaoca broja;
- Zahtev za prenos broja istovremeno i zahtev za promenu geografskog pristupnog koda; tražen prenos broja koji je jedan iz vezane serije brojeva (pojedinačni brojevi u ISDN seriji ili jedan od brojeva u PBX seriji) ili pripada korisničkoj grupi brojeva u mreži operatora davaoca broja
- Broj na sistemu koji ne omogućava prenos 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 22

Izmene i dopune Opštih uslova

- 22.1. Vip zadržava pravo da jednostrano izmeni i dopuni Opšte uslove. Vip će obavestiti Pretplatnika najmanje mesec dana unapred putem računa pretplatnika i putem www.vipmobile.rs i na drugi pogodan način o namerni jednostrane izmene i dopuna Opštih uslova.
- 22.2. 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.

- 22.3. Izmene 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 Vipa www.vipmobile.rs.
- 22.4. Smatraće se da je Pretplatnik saglasan sa izmenjenim Opštim uslovima ukoliko nastavi korišćenje usluga, nakon stupanja na snagu najavljenih izmena.

Član 23

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 ili sprovođenja ovih Opštih uslova. Ako, međutim, strane ne uspeju da reše spor na taj način, spor će se rešavati pred nadležnim sudom.

Član 24

Stupanje na snagu

Opšti uslovi objavljeni su na internet stranici Vip-a 17.06.2018. godine. Opšti uslovi stupaju na snagu i primenjuju se od 17.07.2018.