

## **POSEBNI USLOVI PRUŽANJA USLUGE FIKSNE TELEFONIJE KRAJNALIĆ KOMUNIKACIJE D.O.O. NIŠ**

### **1.**

**1.1.** Posebnim uslovima pružanja usluge fiksne telefonije Krajnalić komunikacije d.o.o. Niš sa Pravilnikom o privremenoj obustavi usluge fiksne telefonije koji čini njihov sastavni deo (u daljem tekstu: posebni uslovi), u skladu sa Opštim uslovima pružanja elektronskih komunikacionih usluga Krajnalić komunikacije d.o.o. Niš (u daljem tekstu: opšti uslovi), Zakonom o elektronskim komunikacijam (*"Sl.glasnik RS", br. 44/2010, 60/2013 - odluka US i 62/2014 i 95/2018 - dr. zakon*) i ostalim važećim propisima iz oblasti elektronskih klomunikacija, bliže se uređuju uslovi pod kojima operator elektronskih komunikacionih usluga - privredno društvo Krajnalić komunikacije d.o.o. Niš (u daljem tekstu: operator), na osnovu upisa u evidenciju operatora javnih komunikacionih mreža i usluga koju vodi Regulatorna agencija za elektronske komunikacije i poštanske usluge Republike Srbije, pruža uslugu fiksne telefonije fizičkim i pravnim licima kao krajnjim korisnicima usluge (u daljem tekstu: korisnik, korisnici)

**1.2.** Posebni uslovi primenjuju se na sve korisnike usluge fiksne telefonije, nezavisno od toga da li uslugu koriste samostalno ili u okviru paketa sa drugim uslugama u skladu sa važećom ponudom operatora (objedinjene usluge).

**1.3.** Posebni uslovi čine sastavni deo korisničkog ugovora čije je predmet pružanje usluge fiksne telefonije i obavezuju korisnika u skladu sa Zakonom o obligacionim odnosima (*"Sl.list SFRJ", br. 29/78, 39/85, 45/89 - odluka USJ i 57/89, "Sl.list SRJ", br. 31/93, "Sl.list SCG", br.1/2003-Ustavna povelja i "Sl. glasnik RS", br. 18/2020*).

**1.4.** U slučaju nesaglasnosti odredaba opštih uslova sa jedne strane i odredaba posebnih uslova, primenjivaće se odredbe posebnih uslova.

**1.5.** U slučaju nesaglasnosti odredaba posebnih uslova sa jedne strane i odredaba zaključenog korisničkog ugovora s druge strane, primenjivaće se odredbe korisničkog ugovora.

### **2.**

**2.1.** Usluga fiksne telefonije je javno dostupna elektronska komunikaciona usluga - telefonska usluga, kojom se u realnom vremenu realizuje prenos govornih signala preko javne komunikacione mreže na za to ugovorenoj lokaciji korisnika.

**2.2.** Priključenje na elektronsku komunikacionu mrežu predstavlja neophodan preduslov za pružanje usluge fiksne telefonije i podrazumeva postavljanje (instalaciju), podešavanje (*setup*) i povezivanje odgovarajuće opreme i uređaja, na za to ugovorenoj lokaciji korisnika, čime se stvaraju tehnički uslovi za pružanje usluge fiksne telefonije.

**2.3.** Prilikom zaključenja korisničkog ugovora korisnik se samostalno opredeljuje da li će uslugu fiksne telefonije koristiti samostalno ili u okviru paketa sa drugim uslugama u skladu sa važećom ponudom operatora.

**2.4.** U slučaju korišćenja usluge fiksne telefonije u okviru paketa sa drugim uslugama u skladu sa važećom ponudom operatora kojim je ponuđeno pružanje više od jedne usluge, sve usluge predviđene takvim paketom smatraju se jedinstvenom uslugom, u kom smislu se korisnik ne može raskinuti zaključen ugovor u pogledu samo jedne od usluga predviđenih tim paketom usluga.

### **3.**

**3.1.** Korisnički ugovor čioji je predmet pružanje usluge fiksne telefonije zaključuje se u pisanoj formi na za to predviđenom obrascu operatora.

**3.2.** Potpisivanjem ugovora korisnik potvrđuje da je upoznat sa odredbama opštih uslova, posebnih uslova i cenovnikom usluga i da prihvata njihovu primenu u celosti.

**3.3.** Korisnički ugovor može se zaključiti na neodređeno ili na određeno vreme uz ugovaranje minimalnog perioda trajanja.

**3.4.** Zaključenjem korisničkog ugovora na određeno vreme uz ugovaranje minimalnog perioda trajanja ugovora i u zavisnosti od njegove dužine korisnik ostvaruje pogodnosti u vidu oslobođenja od plaćanja naknade za priključenje na elektronsku komunikacionu mrežu odnosno njeno umanjeње, umanjeње naknade za pružene usluge i drugo, sve u skladu sa važećom ponudom operatora.

**3.5.** Zaključenjem korisničkog ugovora na određeno vreme uz ugovaranje minimalnog perioda trajanja korisnik preuzima obavezu da ukoliko pre isteka ugovorenog minimalnog perioda trajanja ugovora otkáže ili raskine ugovor ili operator raskine ugovor krivicom korisnika iz razloga predviđenih zaključenim ugovorom i opštim i posebnim uslovima, operatoru naknadi štetu u skladu sa odredbama zaključenog ugovora i opštih uslova.

**3.6.** Korisnički ugovor stupa na snagu danom potpisivanja obe ugovorne strane.

#### **4.**

**4.1.** U cilju korišćenja usluge fiksne telefonije operator obezbeđuje i korisnicima dodeljuje pretplatničke telefonske brojeve prema raspoloživom planu numeracije.

**4.2.** U toku trajanja zaključenog korisničkog ugovora operator zadržava pravo da bez saglasnosti korisnika izmeni ranije korisniku dodeljen pretplatnički broj uz obavezu da o tome obavesti korisnika najkasnije 15 (*petnaest*) dana pre planirane promene pretplatničkog broja.

**4.3.** U toku trajanja zaključenog korisničkog ugovora operator može na pisani zahtev korisnika izmeniti ranije korisniku dodeljen pretplatnički broj, uz plaćanje naknade za promenu pretplatničkog telefonskog broja od strane korisnika u skladu sa važećim cenovnikom usluga.

**4.4.** Korisnik nije ovlašćen da raspoláže pretplatničkim brojem koji mu je dodeljen.

**4.5.** Nakon raskida zaključenog korisničkog ugovora čije je predmet pružanje usluge fiksne telefonije, operator je ovlašćen da pretplatnički broj koji je bio dodeljen korisniku dodeli drugom korisniku, ali ne pre isteka roka od 6 (*šest*) meseci računajući od dana prestanka korisničkog ugovora po bilo kom osnovu.

#### **5.**

**5.1.** Korisnik je obavezan da za korišćenje usluge fiksne telefonije plaća sve naknade utvrđene zaključenim korisničkim ugovorom i cenovnikom usluga, na način i u rokovima predviđenim opštim i posebnim uslovima i zaključenim ugovorom.

**5.2.** Naknadu za priključenje na elektronsku komunikacionu mrežu korisnik plaća operatoru u jednokratnom iznosu utvrđenom važećim cenovnikom usluga uz prvi račun za pružene usluge.

**5.3.** Naknadu za korišćenje usluge fiksne telefonije korisnika plaća operatoru u vidu mesečnih pretplata čija je cena, u zavisnosti od izabranog paketa usluga i ugovorenog minimalnog perioda trajanja zaključenog ugovora, utvrđena važećim cenovnikom usluga, uvećanih za iznos obračunatog ostvarenog telefonskog saobraćaja u skladu sa važećim cenovnikom usluga.

**5.4.** Obračunski period je po pravilu jedan kalendarski mesec.

**5.5.** U mesecu u kome se zasniva ili raskida ugovorni odnos iznos mesečne pretplate utvrđuje srazmerno broju dana korišćenja usluge.

**5.6.** Prilikom zaključenja korisničkog ugovora kao i u toku njegovog trajanja korisnik se uz osnovnu uslugu fiksne telefonije može opredeliti za korišćenje jedne ili više dodatnih usluga iz ponude operatora čije su cena aktivacije i naknada za korišćenje kao i specifikacija utvrđene cenovnikom usluga.

#### **6.**

**6.1.** Operator će korisniku omogućiti besplatno pozivanje brojeva za pristup službama za hitne intervencije u Republici Srbiji.

**6.2.** Korisnik je upoznat i saglasan sa mogućnošću da usled kvarova na elektronskoj komunikacionoj mreži operatora, nestanka električne energije ili drugih razloga, usluga fiksne telefonije može biti privremeno nedostupna, te se korisnik u tom slučaju mora osloniti na druge načine pozivanja službi za hitne intervencije.

## 7.

7.1. Operator je dužan da korisniku, na njegov zahtev, u skladu sa svojim tehničkim mogućnostima, na jednostavan način i bez plaćanja naknade od strane korisnika omogući:

7.1.1. Zabranu odlaznih poziva i slanja elektronskih poruka, kada mesečni troškovi tih usluga/ ostvarenog saobraćaja pređu unapred određeni iznos.

7.1.2. Zabranu određenih vrsta odlaznih poziva, kao i poziva ili slanja elektronskih poruka na određene vrste brojeva.

7.2. U slučaju postojanja tehničkih uslova za **pružanje usluge identifikacije poziva**, operator je dužan da ovu uslugu pruža u svemu saglasno važećim propisima.

7.3. U slučaju postojanja tehničkih uslova za pružanje usluge **identifikacije uspostavljene linije**, operator je dužan da ovu uslugu pruža u svemu saglasno važećim propisima.

7.4. U slučaju postojanja tehničkih uslova za pružanje usluga identifikacije poziva i identifikacije uspostavljene linije, informacije o mogućnostima i ograničenjima u vezi sa pružanjem ovih usluga biće javno objavljene i učinjene dostupnim korisnicima na internet strani operatora u skladu sa važećim propisima.

7.5. Operator je dužan da korisniku, na njegov zahtev, na jednostavan način i bez plaćanja naknade od strane korisnika, omogući **zaustavljanje automatskog preusmeravanja poziva** koje je izvršila treća strana u skladu sa važećim propisima.

## 8.

8.1. Operator će omogućiti korišćenje sistema za automatsko pozivanje i komunikaciju bez ljudske intervencije, faks uređaja, elektronske pošte ili drugih vrsta elektronskih poruka, radi neposrednog oglašavanja, samo uz prethodni pristanak korisnika (primalac).

8.2. Ako je fizičko ili pravno lice, prilikom prodaje svojih proizvoda ili usluga, neposredno od primaoca pribavilo njegove kontakt podatke i pristanak na upotrebu tih podataka u svrhu neposrednog oglašavanja, ima pravo da ih upotrebljava radi neposrednog oglašavanja svojih sličnih proizvoda ili usluga, pod uslovom da primaocu obezbedi mogućnost prigovora takvoj upotrebi podataka, na jedinstven način i bez naknade.

8.3. Zabranjeno je neposredno oglašavanje kojim se netačno prikazuje ili prikriva identitet pošiljaoca elektronske pošte ili drugih vrsta elektronskih poruka, kao i neposredno oglašavanje koje ne sadrži naznačenu elektronsku adresu, odnosno broj telefona, putem koga primalac može bez naknade da zahteva sprečavanje daljeg slanja oglasnih poruka.

8.4. Elektronska adresa za prijavljivanje nezatraženih i škodljivih elektronskih poruka je podrska@netnet.rs.

8.5. Operator će po prijemu dokaza o nezatraženim i škodljivim porukama koje su poslate od strane njegovog korisnika utvrditi činjenično stanje i u zavisnosti od stepena zloupotrebe, opomenuti korisnika ili mu privremeno onemogućiti korišćenje usluge o čemu je dužan da ga bez odlaganja obavesti.

8.6. U slučaju ponovljene zloupotrebe od strane korisnika operator ima pravo da korisniku trajno onemogući pružanje usluge, odnosno da raskine zaključen korisnički ugovor na štetu korisnika u skladu sa odredbama zaključenog ugovora, opštih i posebnih uslova i zakonskih propisa.

. Zabranjeno je upućivati pozive i/ili poruke potrošačima čiji su telefonski brojevi upisani u registar potrošača koji ne žele primati pozive i/ili poruke u okviru promocije i/ili prodaje telefonom

## 9.

9.1. Zabranjeno je direktno oglašavanje telefonom, faksom, elektronskom poštom kao i drugim sredstvima komunikacije na daljinu bez prethodnog pristanka lica koje u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača ima status potrošača.

9.2. Zabranjeno je upućivati pozive i/ili poruke potrošačima čiji su telefonski brojevi upisani u registar potrošača koji ne žele primati pozive i/ili poruke u okviru promocije i/ili prodaje telefonom (registar "Ne zovi"), koji se vodi pri regulatornom telu nadležnom za elektronske komunikacije.

**9.3.** Operator je dužan da na osnovu zahtev korisnika podnetog na za to propisanom obrascu i bez naknade izvrši upis odnosno ispis podataka korisnika određenih važećim propisima u registar "Ne zovi" u roku od 7 (sedam) dana od dana prijema zahteva.

## **10.**

**10.1.** U slučaju da korisnik u pisanom obliku prijavi i opiše način, odnosno sadržinu, okvirni datum i vreme zlonamernog ili uznemiravajućeg poziva, operator je dužan da zabeleži i sačuva podatke o identifikaciji tog dolaznog poziva, datumu i vremenu poziva ili pokušaju poziva.

**10.2.** Ako operator na osnovu prijave iz predhodne tačke utvrdi da je zlonamerni ili uznemiravajući poziv upućen sa broja jednog od njegovih korisnika, dužan je da tom korisniku uputi upozorenje, odnosno u slučaju daljeg uznemiravanja, preduzme druge odgovarajuće mere u skladu sa odredbama opštih uslova kojima su regulisana prava operatora u slučaju nedozvoljenog ponašanja korisnika.

**10.3.** Ako operator na osnovu prijave korisnika iz tačke 8.1. utvrdi da je zlonamerni ili uznemiravajući poziv upućen sa pretplatničkog broja u mreži drugog operatora, proslediće tom operatoru prijavu o uznemiravanju iz tačke 8.1. radi daljeg postupanja.

**10.4.** Od trenutka otpočinjanja korišćenja usluge fiksne telefonije, smatra se da su svi telefonski razgovori i druge usluge koje se obavljaju sa pretplatničkog broja dodeljenog korisniku izvršeni od strane korisnika ili uz njegovu saglasnost, te je korisnik u potpunosti odgovoran za sve nastale posledice kao i troškove korišćenja dodeljenog pretplatničkog broja.

## **11.**

**11.1.** Operator u skladu sa tehničkim mogućnostim i važećim zakonskim propisima korisnicima u svrhu stupanja u kontakt sa korisnikom preko ličnog imena i prezimena, odnosno naziva korisnika, pruža uslugu javnog telefonskog imenika u koji se unose podaci o imenu i prezimenu korisnika, odnosno poslovnom imenu i pretplatničkom telefonskom broju korisnika.

**11.2.** Potpisanjem korisničkog ugovora korisnik daje saglasnost da njegovi podaci budu uključeni u javno dostupan telefonski imenik i istovremeno potvrđuje da je na jasan i nedvosmislen način od strane operatora obavešten o svrsi imenika, dostupnosti ličnih podataka preko usluga obaveštenja kao i o eventualnim mogućnostima za pretragu ličnih podataka od strane trećih lica preko funkcija pretrage u elektronskoj formi imenika.

**11.3.** U zavisnosti od tehničkih mogućnosti operatora Javni telefonski imenik korisnika usluge fiksne telefonije dostupan je na internet strani operatora ili putem Info centra.

**11.4.** Operator je dužan da korisniku čiji se lični podaci nalaze u javno dostupnom telefonskom imeniku, na jednostavan i brz način i bez plaćanja naknade omogući proveru, ispravku ili brisanje podataka, odnosno povlačenje date saglasnosti da njegovi podaci budu uključeni u javno dostupan telefonski imenik

## **12.**

**12.1.** Operator je dužan da obezbedi tajnosot ličnih podataka korisnika, tajnost sadržine i drugih podataka o saobraćaju, kao i tajnost podataka o lokaciji korisnika u okviru elektronske komunikacione mreže operatora u skladu sa važećim propisima.

**12.2.** Operator je dužan da podatke o saobraćaju i lokaciji korisnika obriše ili učini neprepoznatljivim lice na koji se ti podaci odnose, kada ti podaci više nisu neophodni za prenos komunikacije, osim u slučajevima predviđenim važećim propisima.

## **13.**

**13.1.** Operator će korisniku na njegov zahtev i uz plaćanje naknade u skladu sa važećim cenovnikom obezbediti pružanje informacija o uslugama ostvarenim korišćenjem telefonskog broja dodeljenog korisniku u obračunskom periodu za tekući mesec (specifikacija odlaznog saobraćaja), a najduže za prethodnih 5 (pet) obračunskih perioda u odnosu na podneti zahtev.

**13.2.** Pravo na specifikaciju odlaznih poziva korisnik može ostvariti najkasnije 60 (šezdeset) dana od dana deaktivacije dodeljenog pretplatničkog telefonskog broja

## 14.

**14.1.** Usluga prenosivosti broja korisniku daje mogućnost da na svoj zahtev promeni postojećeg operatora javne fiksne telefonske usluge uz zadržavanje dodeljenog broja iz plana numeracije, u skladu sa ovim posebnim uslovima i važećim propisima, pri čemu je:

- Operator primalac broja operator u čiju mrežu se broj prenosi i čije će usluge korisnik koristiti nakon što se izvrši prenos broja.
- Operator davalac broja operator iz čije mreže se broj prenosi i čije je usluge korisnik koristio do trenutka prenosa broja.

**14.2.** Zahtev za prenos broja korisnik podnosi operatoru primaocu broja u pisanoj formi na za to propisanom obrazcu.

**14.3.** Prilikom podnošenja zahteva za prenos broja korisnik plaća naknadu za uslugu prenosa broja čiji je iznos utvrđen važećim propisima.

**14.4.** Zahtev za prenos broja operatoru primaocu broja ujedno se smatra i zahtevom korisnika operatoru davaocu za jednostrani raskid ugovora o korišćenju svih usluga koje se koriste preko telefonskog broja za koji se zahteva prenos, odnosno svih usluga obuhvaćenih ugovorenim paketom usluga, ukoliko je takvim paketom predviđeno pružanje više od jedne usluge. Ugovor između korisnika i operatora davaoca broja raskida se trenutkom isključenja broja iz mreže davaoca broja.

**14.5.** Operator davaoc broja može da odbije zahtev za prenos broja i da o tome obavesti korisnika pod uslovima i u rokovima predviđenim Pravilnikom o prenosivosti broja u javnim telefonskim mrežama na fiksnoj lokaciji.

**14.6.** Prilikom prenosa broja korisnik se obavezuje da izmiri sve dospеле obaveze po osnovu ugovora koji je imao sa operatorom davaocem broja, obaveze nastale u toku postupka prenosa broja kao i obaveze nastale u vezi sa raskidom ugovora sa operatorom davaocem broja ukoliko se ugovor raskida pre isteka ugovorenog minimalnog perioda trajanja u skladu sa opštim uslovima.

**14.7.** Po utvrđivanju svih obaveza u skladu sa tačkom 14.6, operator davalac broja korisniku dostavlja zahtev za plaćanje istih sa rokom dospeća ne kraćim od 8 (*osam*) dana i o tome istovremeno obavestava operatora primaoca broja, koji je ovlašćen da korisniku privremeno ograniči, odnosno trajno isključi telefonski broj u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima.

**14.8.** Podnosilac zahteva postaje korisnik usluge fiksne telefonije operatora Krajnalić komunikacije d.o.o. Niš (operator primalac broja) izvršenjem prenosa i aktivacijom usluge.

## 15.

**15.1.** Operator se obavezuje da korisnicima usluge fiksne telefonije uslugu pruža u okviru raspoloživih kapaciteta i standardnog kvaliteta, saglasno važećim propisima.

**15.2.** Operator nije odgovoran:

**15.2.1.** Za prekide i smetnje, odnosno smanjen kvalitet pružanja usluge, do koga može doći usled nestanka električne energije na delu mreže koji se koristi za pružanje usluge fiksne telefonije.

**15.2.2.** Za prekide i smetnje, odnosno smanjen kvalitet pružanja usluge, do koga može doći usled interferencije, elementarnih vremenskih nepogoda, fizičkih prepreka i drugih vidova više sile na koje operator objektivno ne može da utiče.

**15.2.3.** Za prekide i smetnje, odnosno smanjen kvalitet pružanja usluga do koga može doći usled radova koje operator izvodi u cilju održavanja i unapređenja mreže, odnosno pružanja usluga u skladu sa opštim uslovima i važećim propisima.

**15.2.4.** Za prekide i smetnje, odnosno smanjen kvalitet pružanja usluge do koga može doći usled neovlašćenog i nestručnog rukovanja opremom i uređajima koji su korisniku dati na korišćenje u cilju pružanja usluge fiksne telefonije, odnosno ukoliko korisnik ne prihvati sve ili pojedine preporuke operatora date u cilju pravilnog korišćenja usluge fiksne telefonije.

**15.3.** Operator takođe nije odgovoran:

- 15.3.1.** Za štetu koju korisnik nedozvoljenim ponašanjem u skladu sa odredbama opštih i posebnih uslova, prilikom korišćenja usluge fiksne telefonije pričinu trećim licima.
- 15.3.2.** Za povredu prava na privatnost i sigurnost korisnika koju izvrše treća lica.
- 15.3.3.** Za štetu koju korisnik ili treće lice pretrpe usled promene pozivnog odnosno pretplatničkog broja korisnika.
- 15.3.4.** Za štetu u vidu izgubljene dobiti koju eventualno pretrpi korisnik ili treće lice usled privremenog i povremenog prekida u pružanju usluge fiksne telefonije u skladu sa opštim i posebnim uslovima.
- 15.3.5.** U slučajevima povrede autorskih, intelektualnih i drugih srodnih prava od strane korisnika.

## **16.**

**16.1.** Pored slučajeva navedenih u opštim uslovima ponašanje korisnika usluge fiksne telefonije će se smatrati nedozvoljenim ako:

- 16.1.1.** Ugrožava nesmetano korišćenje usluge fiksne telefonije od strane drugih korisnika usluge, odnosno ugrožava nesmetani rad elektronske komunikacione mreže operatora ili bilo koje druge mreže drugih operatora elektronskih komunikacionih usluga;
- 16.1.2.** Ugrožava privatnost ostalih korisnika usluge fiksne telefonije.
- 16.1.3.** Korisnik pretplatnički broj koristi za generisanje saobraćaja koji nije obuhvaćen uslovima pružanja usluge fiksne telefonije.
- 16.1.4.** Je kao takvo predviđeno važećim propisima

**16.2.** U slučaju nedozvoljenog ponašanja korisnika u smislu opštih i posebnih uslova, operator će preduzeti mere u skladu sa opštim uslovima i važećim propisima.

## **17.**

**17.1.** Operator zadržava pravo da u skladu sa promenama važećih propisa, uslova pružanja usluga i poslovne politike, jednostrano vrši izmene i dopune posebnih uslova.

**17.2.** Operator je dužan da na pogodan način, u skladu sa odredbama opštih uslova i važećih propisa najmanje mesec dana unapred, obavesti korisnika o namerni jednostrane izmene posebnih uslova, kao i o pravu korisnika na raskid ugovora pre isteka ugovorenog minimalnog perioda trajanja.

**17.3.** Korisnik ima pravo da po prijemu obaveštenja iz tačke 17.2. raskine ugovor bez obaveze plaćanja troškova u vezi sa raskidom, pod uslovom da se najavljenim jednostranim izmenama bitno menjaju uslovi pod kojima je ugovor zaključen na način koji nije u korist korisnika, a naročito u pogledu promene cena, načina tarifiranja, specifikacije paketa i uslova za korišćenje usluga u vezi sa ponuđenim promotivnim pogodnostima.

**17.4.** Pravo na raskid ugovora zbog bitnih izmena uslova pružanja usluga u skladu sa tačkom 17.3, korisnik može iskoristiti najkasnije do stupanja najavljenih izmena na snagu.

## **18.**

**18.1.** Ukoliko bilo koja od odredbi ovih posebnih uslova postane protivna zakonu, nevažeća ili neizvršiva u skladu sa zakonom, to neće uticati na zakonitost, punovažnost i izvršivost ostalih odredbi posebnih uslova, opštih uslova i samog ugovora.

## **19.**

**19.1.** Na sve što nije izričito regulisano odredbama ovi posebnih uslova primenjivaće se odredbe opštih uslova pružanja elektronskih komunikacionih usluga donetih od strane operatora i zaključenog korisničkog ugovora.

## **20.**

**19.1.** Ovi posebni uslovi stupaju na snagu dana 01.05.2023. godine i primenjuju se na sve korisnike koji sa operatorom zaključe korisnički ugovor čiji je predmet pružanje usluge fiksne telefonije.

## **Prilog br. 1**

### **Pravilnik o privremenoj obustavi usluge fiksne telefonije**

#### **1.**

**1.1.** Pravilnikom o privremenoj obustavi usluge fiksne telefonije (u daljem tekstu: pravilnik) bliže se uređuju uslovi i način privremene obustave pružanja usluge fiksne telefonije korisniku od strane operatora u skladu sa zaključenim korisničkim ugovorom, opštim i posebnim uslovima donetim od strane operatora i važećim zakonskim propisima.

**1.2.** Pravilnik je sastavni deo Posebnih uslova pružanja usluge fiksne telefonije Krajnalić komunikacije doo Niš

#### **2.**

**2.1.** Operator ima pravo da korisniku, u skladu sa odredbama opštih i posebnih uslova i zaključenog korisničkog ugovora, privremeno obustavi pružanje usluge fiksne telefonije u sledećim slučajevima:

**2.1.1.** U slučaju da korisnik ne izvrši obavezu plaćanja ugovorene mesečne pretplate, uključujući obavezu plaćanja svih ostalih primenljivih naknada i tarifa o dospelosti, do potpunog izmirenja dospelih obaveza u skladu sa odredbama opštih uslova

**2.1.2.** U slučaju nedozvoljenog ponašanja korisnika u skladu sa odredbama opštih i posebnih uslova.

**2.1.3.** U slučaju da korisnik ne izmiri svoje obaveze po osnovu prenosa broja iz mreže operatora u skladu sa odredbama posebnih uslova i važećih zakonskih propisa.

**2.1.4.** Na zahtev korisnika u skladu sa odredbama opštih uslova.

**2.1.5.** Iz razloga predviđenih važećim propisima Republike Srbije, odlukom nosioca javnih ovlašćenja donetom u skladu sa propisima Republike Srbije.

**2.1.6.** U ostalim slučajevima predviđenim odredbama opštih i posebnih uslova i važećim zakonskih propisa.

#### **3.**

**3.1.** U slučaju privremene obustave pružanja usluge fiksne telefonije iz razloga predviđenih tačkom 2.1.1. operator ima pravo da korisniku najpre delimično ograničiti pružanje usluge, na način da se korisniku privremeno suspenduje mogućnost upućivanja odlaznih poziva, a omogućava da prima dolazne pozive, kao i da upućuje pozive službama za hitne intervencije u Republici Srbiji.

**3.2.** Operator ima pravo da korisniku delimično ograničiti uslugu u skladu sa prethodnom tačkom ovog člana u slučaju da korisnik ne izvrši obavezu plaćanja ugovorenih mesečnih naknada u roku od 30 dana od dana dospelosti.

**3.2.** Operator će korisniku ponovo uspostaviti uslugu u punom obimu bez odlaganja, odmah nakon evidentiranja uplate zaostalih dugovanja na račun operatora, a najdocnije u roku od 2 (*dva*) dana od dana evidentiranja uplate.

#### **4.**

**4.1.** U slučaju privremene obustave pružanja usluge fiksne telefonije iz razloga predviđenih tačkom 2.1.2. operator ima pravo da korisniku u cilju sprečavanja nedozvoljenog ponašanja korisnika delimično ograniči pružanje usluge, na način da se korisniku privremeno suspenduje mogućnost upućivanja odlaznih poziva, a omogućava da prima dolazne pozive, kao i da upućuje pozive službama za hitne intervencije u Republici Srbiji.

**4.2.** Operator je dužan da u slučaju privremene obustave pružanja usluge u skladu sa tačkom 4.1. korisnika pismenim putem upozori da prestane sa nedozvoljenim ponašanjem.

**4.3.** Operator će korisniku ponovo uspostaviti uslugu nakon što se korisnik izjasni o nedozvoljenom ponašanju.

**4.4.** U slučaju da korisnik nakon ponovne uspostave usluge nastavi sa nedozvoljenim ponašanjem, operator ima pravo da operator ima pravo da jednostrano raskine ugovor na štetu korisnika o čemu je dužan da bez odlaganja obavesti korisnika.

## 5.

**5.1.** Kada korisnik u cilju realizacije usluge fiksne telefonije koristi opremu i uređaje koje mu je operator ustupio na privremeno korišćenje, u slučaju privremene obustave pružanje usluge, oprema neophodan za korišćenje usluge nalazi se (ostaje) na za to ugovorenoj lokaciji korisnika.

**5.2.** Bez obzira na privremeni prekid u pružanju usluga, operator snosi troškove priključenja i održavanja elektronske komunikacione mreže, troškove prema svojim distributerima, kao i druge troškove u vezi sa pružanjem usluge.

**5.3.** Iz razloga nađenih u tačkama 5.1. i 5.2, u slučaju kada do privremene obustave pružanja usluge dođe krivicom korisnika, operator trpi štetu u vidu izmakle koristi.

**5.4.** Privremena obustava pružanja usluge do koje dođe krivicom korisnika, korisnika ne oslobađa plaćanja ugovorenih mesečnih pretplata sve do isteka ugovorenog minimalnog perioda trajanja zaključenog ugovora, odnosno do dana raskida ugovora.

## 6.

**6.1.** U ostalim slučajevima privremene obustave usluge u skladu sa odredbama opštih i posebnih uslova, usluga fiksne telefonije se obustavlja u potpunosti, a u slučaju da je do privremene obustave pružanja usluge došlo iz razloga koji su na strani operatora, korisnik ima pravno na srazmerno umanjenje iznosa mesečne pretplate u skladu sa odredbama opštih uslova, Pravilnika o načinu rešavanja prigovora - reklamacija i važećih zakonskih propisa.

U Nišu 01.05.2023.

Operator  
Krajnalić komunikacije d.o.o. Niš



