

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

Član 1

Primena

1.1. Ovi Opšti uslovi Ugovora o preplatničkom i korisničkom odnosu Vip GSM mreže (u daljem tekstu: Opšti uslovi) regulišu odnos između Vip mobile d.o.o., Beograd, Omladinskih Brigada 21 kao pružaoca javnih mobilnih telekomunikacionih usluga (u daljem tekstu: Vip) u javnoj mobilnoj telekomunikacionoj mreži (u daljem tekstu: Mreža) za koje je Vip dobio GSM i UMTS licencu (treća licenca br. 3/10.11.2006, u daljem tekstu: Licenca) u skladu sa zakonima Republike Srbije, s jedne strane, i podnositelja zahteva za stupanje u preplatnički odnos ili preplatnika (u daljem tekstu, pojedinačno i zajednički: Preplatnik) i prepaid korisnika (u daljem tekstu, pojedinačno i zajednički: Korisnik) Vipovih javnih mobilnih telekomunikacionih usluga (u daljem tekstu: Usluga), s druge strane.

1.2. Odredbe Licence na koje se ovi Opšti uslovi izričito pozivaju predstavljaju sastavni deo ovih Opšтиh uslova. Tekst Licence je objavljen na www.ratel.org.yu, a može se uvek dobiti od Vipa.

1.3. Svaki uzajamni odnos između Vipa i Preplatnika, 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 Preplatniku pružati vrste Usluga u skladu sa članom 1. Licence.

Član 3

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

3.1. Shodno ograničenjima iz člana 3.4 ovih Opšтиh 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 pripradnost Preplatnika.

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

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

3.4. Podnošenjem zahteva Preplatnik 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. Preplatnik će biti dužan da plaća mesečnu preplatu, čak i ako Usluge nisu dostupne na određenim područjima i u određeno vreme, kao i ako Preplatnik nije koristio niti pokušavao da koristi Usluge u datom periodu.

3.5. Ako zbog nekog postupka Preplatnika, za koji je on odgovoran, dođe do neočekivanog produženja radova na otklanjanju smetnji, Preplatnik neće biti oslobođen svoje obaveze da plati mesečnu preplatu Vipu.

3.6. Vip će biti odgovoran jedino za stvarnu štetu (isključujući izmaklu korist) koja je pretrpjena i dokazana od strane Korisnika kao posledica grube 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 nepokrivenosti, 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 pretrpjenu tokom održavanja Mreže, koja bi mogla da utiče na kvalitet Usluge. Vip neće biti odgovoran za štetu u slučaju ukinjanja, izmene ili oduzimanja Licence, deaktivacije SIM kartice u skladu sa ovim Opštim Uslovima, ili promene Preplatnikovog telefonskog broja.

Član 4

Uslovi za stupanje u preplatnički odnos

4.1. Opšta sposobnost

Preplatnik može biti fizičko ili pravno lice.

4.2. Zahtev za stupanje u preplatnički odnos

4.2.1. Za stupanje u ugovorni odnos sa Vipom (u daljem tekstu: Preplatnički odnos), Preplatnik podnosi zahtev Vipu ili ovlašćenom licu u Vipovom ovlašćenom prodajnom mestu.

4.2.2. Ovi Opšti uslovi predstavljaju sastavni deo svakog obrasca zahteva Vipa. Potpisivanjem obrasca zahteva, Preplatnik potvrđuje (A) da je u potpunosti i tačno informisan o sadržini ovih Opštih uslova, (B) da se obavezuje da će postupati u skladu sa odredbama ovih Opštih uslova i (C) da Vip ima pravo da vrši izmene i dopune ovih Opštih uslova bilo kada, bez njegove saglasnosti.

4.2.3. Preplatnik će, prilikom podnošenja zahteva, dati na uvid Vipu i/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 Preplatnik 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, Preplatnik će takođe podneti sve ostale informacije koje Vip eventualno bude s razlogom smatrao neophodnim za stupanje u preplatnički odnos.

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

4.2.7. Podnošenjem zahteva, Preplatnik se obavezuje da stupa u Preplatnički odnos sa Vipom ukoliko Vip prihvati zahtev.

Član 5

Stupanje u Preplatnički odnos

5.1. Prihvatanje zahteva

5.1.1. Vip će prihvati zahtev ukoliko su ispunjenja sledeća dva uslova:

- da je Preplatnik platio naknadu za aktiviranje Vipu i/ili ovlašćenom licu na Vipovom prodajnom mestu; i
- da ne postoje druge prepreke, kao što je predviđeno ovim Opštim uslovima ili važećim Vipovim pravilima za podnošenje zahteva, za priključenje Preplatnika na Mrežu.

5.1.2. Kada Vip primi zahtev, Vip će aktivirati SIM karticu dodeljenu Preplatniku. Zahtev koji je prihvati od strane Vip-a smatraće se preplatničkim ugovorom.

5.1.3. Preplatnički odnos između Preplatnika i Vipa će započeti od trenutka aktiviranja SIM kartice koju je Vip dodelio Preplatniku (priključenje Preplatnikove terminalne opreme na mrežu), i od tada će se smatrati da je Preplatnički odnos zasnovan na neodređeno vreme (osim ako nije drugačije predviđeno preplatničkim ugovorom), a moguće ga je raskinuti u skladu sa relevantnim odredbama ovih Opštih uslova ili preplatničkog ugovora. U određenim slučajevima (npr. usled specijalnih promocija, prodaje subvencioniranih hardvera Preplatnicima, itd.) u zahtevu može biti predviđeno da se Preplatnik odrice prava na raskid Preplatničkog odnosa u određenom periodu (npr. 24 meseca).

5.1.4. Vip ima pravo da zahteva od Preplatnika da pruži obezbeđenje plaćanja, uključujući ali ne ograničavajući se na bankarsku garanciju, novčani depozit ili menicu, takođe i za potrebe obezbeđenja eventualnih potraživanja nastalih upotreboru usluge međunarodnog rominga gde je takva garancija fiksno utvrđena u određenoj visini prema Vipovom cenovniku (u daljem tekstu: Cenovnik).

5.2. Odbijanje zahteva

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

- ako je tokom prethodnih godina Vip ili bilo koji drugi pružalač telekomunikacionih usluga raskinuo Preplatnički odnos sa datim Preplatnikom zbog kršenja ugovornih uslova od strane

- Preplatnika, a naročito onih koji se odnose na bezbednost javnih telekomunikacija i zaštitu trećih lica;
- b) ako je Preplatnik maloletno lice ili ako je njegova poslovna sposobnost ograničena na bilo koji način, a nije obezbedena punovažna saglasnost i izjava o odgovornosti zakonskog zastupnika shodno članu 4.2.4, kao i u slučaju da postoji razlog da se odbije zahtev na osnovu ovog člana 5.2.1 u vezi samog zakonskog zastupnika, npr. da sam zakonski zastupnik nije solventan.
 - c) ako postoji osnovana sumnja da informacije o identitetu Preplatnika kao fizičkog lica, o njegovoj pravnoj sposobnosti ili o identitetu pravnog lica, njegovoj platežnoj sposobnosti i nedostatku u ovlašćenju ili pravu zastupanja, nisu istinite i tačne;
 - d) ako je protiv Preplatnika pokrenut postupak stečaja, likvidacije ili poravnjanja, ili ako je Preplatnik postao nesolventan ili prezadužen, ili ako, prema Vipovom osnovanom mišljenju, Preplatnik ima teškoće u svom poslovanju i izmirenju svojih obaveza prema poveriocima;
 - e) ako postoji osnovana sumnja da Preplatnik ili treće lice zloupotrebljava ili ima nameru da zloupotrebni telekomunikacione Usluge koje pruža Vip, ili ako omogući zloupotrebu ovih Usluga trećim licima, ili ako je sam Preplatnik već zloupotrebio, prikrio ili nije prijavio prevarne radnje trećih lica;
 - f) ako Preplatnik nije uplatio iznos garancije prema zahtevu Vipa shodno članu 5.1.4 ovih Opštih uslova;
 - g) ako je Preplatnik koristio ili omogućio korišćenje telekomunikacionih uređaja ili telekomunikacionih usluga u nezakonite svrhe;
 - h) ako je Preplatnik primio ili pokušao da primi telekomunikacione usluge ili uređaje od Vipa na protivzakonit način;
 - i) ako je Preplatnik ostvario netipični saobraćaj;
 - j) ukoliko procenjena kreditna sposobnost Preplatnika ne zadovoljava Vip;
 - k) ako je Preplatnik ostvario preko Vipove Mreže bilo kakav saobraćaj protivno članovima 7.7, 7.8. ili 7.9. ovih Opštih uslova;
 - l) ako postoji osnovana sumnja da će Usluge Vipa, prema zahtevu, koristiti treće lice prema kome postoje razlozi za odbijanje zahteva, kao što je gore navedeno.

5.3. Neaktiviranje

U slučaju da je naknada za aktiviranje plaćena, ali nije došlo do aktiviranja zbog odbijanja zahteva, Vip će Preplatniku na njegov zahtev refundirati naknadu za aktiviranje, pod uslovom da Preplatnik istovremeno vrati svoju SIM karticu Vipu.

Član 6

Obaveza Preplatnika da pruži obaveštenja o promeni podataka datih u zahtevu

6.1. Po stupanju u Preplatnički odnos, Preplatnik će pismeno obavestiti Vip o svakoj promeni ličnih ili identifikacionih podataka datih u ugovoru o preplati, odmah po nastupanju promene, a najkasnije 7 dana od nastanka promene.

6.2. Ako Preplatnik propusti da obavesti Vip o promeni ličnih i/ili identifikacionih podataka u roku predviđenom u prethodnom stavu iako, zbog takvog propusta, Vipova obaveštenja ili druga korespondencija ne može da bude dostavljena Preplatniku, smatraće se da je dostavljenje propisno izvršeno. Isto će važiti, na primer, za račun i opomene za plaćanje koje Vip posalje Preplatniku na poslednju prijavljenu adresu.

Član 7

Korišćenje SIM kartice i obaveze Preplatnika

7.1. Vip će Preplatniku predati SIM karticu na korišćenje, a Preplatnik će imati pravo da je zadrži tokom čitavog trajanja Preplatničkog odnosa. Tokom trajanja Preplatničkog odnosa, SIM kartica će ostati u vlasništu Vipa, a Preplatnik treba da je vratiti na Vipov zahtev.

7.2. Preplatnik će čuvati SIM karticu od prirodnih nepogoda, oštećenja i nestručne ili neovlašćene upotrebe, treba da je stavi pažljivo u mobilni telefon u skladu sa uputstvima proizvođača, i da je uvek čuva na sigurnom mestu.

7.3. Preplatnik će odmah obavestiti Vip, telefonom ili faksom, o eventualnom kvaru, oštećenju, kao i o gubitku ili krađi SIM kartice, i navesti telefonski broj i ostale informacije o Preplatniku potrebne za

procenu autentičnosti takvog obaveštenja. Svako usmeno obaveštenje o gubitku ili krađi SIM kartice mora da se potvrdi Vipu 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 Preplatnik neće biti odgovoran za troškove korišćenja Usluga nastale, pošto Vip primi od Preplatnika obaveštenje o krađi ili gubitku, u skladu sa relevantnim odredbama ovih Opštih uslova. Vip neće biti odgovoran Preplatniku 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. Preplatnik 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 kartica. U slučaju osnovane sumnje da su treća lica neovlašćeno koristila PIN/PUK kodove Preplatnika, Vip će postupiti kao u slučaju gubitka ili krađe SIM kartice, kao što je definisano u članu 15. ovih Opštih uslova.

7.6. Ako Preplatnik stavi drugoj osobi – korisniku Mreže – na raspolažanje bilo koji broj u Mreži registrovan na ime Preplatnika prema preplatničkom ugovoru sa Vipom, Preplatnik će ostati nosilac prava i obaveza iz preplatničkog ugovora.

7.7. Preplatnik nema pravo da, bez izričite pismene saglasnosti Vipa, vrši ili da omogući drugom licu da vrši sledeće radnje:

- a) generiše, okonča ili prenosi bilo koji saobraćaj od/do mreže Vipa s namerom da ostvari dobit za Preplatnika ili za bilo koje drugo lice osim za Vip;
- b) radnje preduzete sa namerom da se iniciraju pozivi i pozove na način štetan po Vipova prava i interese.

7.8. Preplatnik se obavezuje da će koristiti terminalnu opremu i/ili SIM karticu na način kojim se ne ometa funkcionisanje Mreže.

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

Član 8

Uslovi koji se odnose na terminalnu opremu

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

8.2. Kada je operama za terminal 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 opreme za terminal.

Član 9

Cene usluga i uslovi plaćanja Usluga

9.1. Cenovnik

9.1.1. Cene telekomunikacionih Usluga uključujući, između ostalog, cenu priključivanja, preplatničku naknadu, cenu poziva, cene obezbeđenih usluga, specijalne tarife ili pakete i cene međunarodnog rominga, kao i sve ostale naknade na koje Vip ima pravo prema ovim Opštим uslovima, utvrđuju se Cenovnikom važećim u vreme korišćenja Usluga. Vip je ovlašćen da promeni Cenovnik u bilo koje doba i obavezuje se da će ga objaviti i staviti na raspolažanje na uobičajen i pristupačan način. Vip je takođe ovlašćen da promeni Cenovnik u slučajevima kada se Preplatnik odrekao prava na raskid Preplatničkog odnosa u određenom periodu i Preplatnik neće imati pravo da raskine Preplatnički odnos zbog takve promene Cenovnika. Cenovnik, kao i detaljne informacije o dodatnim Vipovim uslugama, biće dostupne barem na svakom Vipovom ovlašćenom prodajnom mestu gde se podnose zahtevi.

9.1.2. Cenovnik može da 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 Preplatnik. 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 Preplatnicima dostavi

obaveštenje mesec dana unapred na uobičajen i pristupačan način, a bar na način opisan u članu 19. za objavljivanje izmena i dopuna ovih Opštih uslova. Potpisivanjem zahteva za preplatu, Preplatnik tarifnog modela 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. Preplatnik može da stupi samo u jedan Preplatnički odnos za tarifni model namenjen za mlade.

9.2. Plaćanje cene Vipovih Usluga

9.2.1. Vip će periodično izdavati, npr. mesečno račune Preplatniku za pružene Usluge i važeće naknade, koje dospevaju na dan naznačen na računu. Sve reklamacije u vezi sa obračunatim iznosom podnose se Vipu u pisanoj formi u roku od 8 dana od prijema računa; u suprotnom se smatra da je Preplatnik prihvatio račun. Isključivo Preplatnik snosi troškove svih provizija institucije u kojoj vrši plaćanje računa.

9.2.2. Vip ima pravo da ustupi pravo naplate Preplatnikovog računa kreditnoj banci. U slučaju prijema pismenog obaveštenja od strane Vipa, Preplatnik će platiti iznos računa za pružene Usluge i naknade direktno kreditnim bankama u skladu sa datim obaveštenjem. Kako bi ovakvo ustupanje učinio mogućim, Vip će biti ovlašćen da pruži neophodne podatke kreditnim bankama.

9.2.3. Ako zbog Preplatnikovog propusta identifikacija o Preplatniku ili broj računa ne bude tačno unet na nalogu za plaćanje, Vip će smatrati da je potraživanje izmireno tek pošto Preplatnik dostavi na uvid tačne podatke, originalni nalog za plaćanje overen od strane institucije u kojoj je izvršeno plaćanje i dokaz da se nalog za plaćanje odnosi na predmetni račun. Dospela, a neizmirena Vipova potraživanja prema Preplatniku podležu ugovornim kamataima utvrđenim u Cenovniku ili zakonskim zateznim kamataima, koje god da su više.

9.2.4. Vip neće biti odgovoran za propuste privrednog društva koje je angažованo za dostavu račun Preplatniku. Ako Preplatnik ne primi račun koji Vip pošalje u onom roku u kom je obično prima, u obavezi je da kontaktira Korisnički servis Vipa i raspita se o visini obračunatog iznosa.

9.3. Naplata neizmirenih dugova

9.3.1. Ako Preplatnik ne izvrši plaćanje prema računu do datuma dospeća naznačenog na računu, Vip će Preplatniku poslati opomenu o dospeću a neizmrenom plaćanju (u daljem tekstu: Opomena) sa upozorenjem da će po isteku roka navedenog u Opomeni Preplatnikova SIM kartica biti privremeno deaktivirana u skladu sa sledećim stavom, sve do potpunog izmirenja Preplatnikovog duga ili raskida Preplatničkog odnosa, kao što je predviđeno ovim Opštим uslovima.

9.3.2. Ako Preplatnik ne plati neizmireni dug u celosti do datuma naznačenog u Opomeni, Vip će imati pravo da privremeno deaktivira Preplatnikovu SIM karticu i/ili uskrati pojedine Usluge, odnosno Preplatniku mogu da budu uskraćene odlazne Usluge. U periodu do trajnog isključenja Preplatnikove SIM kartice, Preplatnik će jedino imati pravo da prima usluge koje ne predstavljaju troškove napravljene od strane korisnika, u meri u kojoj je to tehnički moguće.

9.3.3. Ako Preplatnik ne plati dug u celosti u roku od narednih 60 kalendarskih dana od datuma privremene deaktivacije SIM kartice, Vip može trajno da deaktivira Preplatnikovu SIM karticu i raskine ugovor o preplati podnošenjem pismenog obaveštenja sa trenutnim dejstvom.

Član 10

Ustupanje Preplatničkog odnosa

10.1. Vip može da dozvoli Preplatniku da ustupi svoj Preplatnički odnos sa Vipom nekom trećem licu (u daljem tekstu: Novi Preplatnik), prihvatanjem zahteva Novog Preplatnika za stupanje u Preplatnički odnos sa Vipom, pod uslovom da Novi Preplatnik nastavi da koristi Preplatnikovu SIM karticu.

10.2. Ustupanje Preplatničkog odnosa se vrši na zahtev Preplatnika, s tim da se prava i obaveze iz tog ugovora prenose na novog Preplatnika tek pošto Vip prihvati zahtev Novog Preplatnika. Pre prihvatanja zahteva Novog Preplatnika, Vip ima ovlašćenje da preduzme u pogledu Novog Preplatnika bilo koju radnju za koju inače ima ovlašćenje po ovim Opštим uslovima u vezi sa uspostavljanjem Preplatničkog odnosa.

10.3. Preplatnički odnos se ustupa Novom Preplatniku u trenutku prihvatanja zahteva Novog Preplatnika. Prethodni Preplatnik je odgovoran za plaćanje svih naknada i Usluge korišćenih do tog trenutka, a Novi Preplatnik za naknade i Usluge korišćene od trenutka prihvatanja zahteva Novog Preplatnika. Vip će izdati račun prethodnom Preplatniku za Usluge za koje je on odgovoran.

10.4. U slučaju da prethodni Preplatnik ne plati dospeli iznos do roka naznačenog na računu, Novi Preplatnik će biti solidarno odgovoran za dug prethodnog Preplatnika i biće u obavezi da taj dug izmiri u skladu sa računom koju izda Vip. U slučaju da Novi Preplatnik ne plati tu račun na datum dospeća, Vip može privremeno da deaktivira SIM karticu Novog Preplatnika u skladu sa odredbama iznetim u članu 9.3 ovih Opštih uslova.

10.5. Ustupanje Preplatničkog 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 Preplatnika 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 setu dokumenata dostavljenom korisnicima po kupovini paketa.

11.4. Korisnik plaća cenu pre-paid paketa po obavljenoj 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 uopšte ne koristi Usuge 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 reklamacija i zahteva za nadoknadu

12.1. Preplatnik ima pravo da podnese reklamaciju Vipu u vezi sa svim postojećim obavezama Vipa preuzetim po ovim Opštим uslovima. Reklamacija treba da se podnesu u pisanoj formi Odeljenju za podršku potrošača, Vip d.o.o., Omladinskih brigada 21, 11070 Novi Beograd.

12.2. Preplatnik koji je podneo reklamaciju 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 merodavnim zakonima koji važe na Teritoriji ili od nivoa predviđenog u Licenci ili Opštima uslovima.

12.3. Zahtev za odštetu ili refundiranje više plaćenog iznosa podnosi se Vipu u pisanoj formi. Po prijemu Preplatnikovog zahteva, Vip može (i) da prihvati zahtev i isplati Preplatniku zahtevan iznos u roku od 45 dana od prijema zahteva ili (ii) da prihvati zahtev i kompenzuje Vipova potraživanja prema Preplatniku i Preplatnikova potraživanja prema Vipu u roku od 45 dana od prijema zahteva, ili (iii) da odbije zahtev pismenim obaveštenjem o odbijanju zahteva poslatom Preplatniku u roku od četrdeset pet (45) dana od prijema zahteva.

12.4. Preplatnik može da podnese reklamaciju Vipu u vezi sa obračunatim iznosom za pružene telekomunikacione Usluge ili u vezi sa kvalitetom telekomunikacione Usluge. Reklamacija mora da se podnese pismenim putem u roku za plaćanje obračunatog iznosa, odnosno u roku od osam (8) dana po pružanju Usluge u vezi sa čijim kvalitetom se podnosi reklamacija. Vip će sprovesti istragu kako bi utvrdio da li je reklamacija opravdana. Reklamacija mora da sadrži činjenice i dokaz na kojima je zasnovana. Vip će odlučiti po reklamaciji najkasnije u roku od petnaest (15) dana od prijema reklamacije.

Član 13

Čuvanje Preplatnikovih podataka

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

13.2. Vip će obezbediti opremu, uređaje i instalacije za čuvanje relevantnih podataka tokom preplatničkog 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. Vip zadržava pravo da obavesti svoje korisnike preko različitih sredstava komunikacije o novim proizvodima i uslugama, kao i o trenutnim promotivnim ponudama. Preplatnikov potpis na ugovoru o preplati smatraće se njegovom izričitom saglasnošću da prima takve informacije od Vipa. Preplatnik može da odbije da dalje prima takva obaveštenja tako što će kontaktirati korisnički servis. Takav poziv je besplatan u okviru mreže.

13.4. Preplatnik, u trenutku podnošenja zahteva, prihvata da podaci dati u zahtevu i ostali relevantni podaci prikupljeni tokom Preplatničkog odnosa (uključujući, bez ograničavanja, podatke o zakasnelom plaćanju obračunatih iznosa, podaci o generisanju netipičnog saobraćaja, itd) mogu da se zakonito razmenjuju između Vipa i sa njim povezanim društvima (članova mobilkom austria grupe), kao i između Vipa i ostalih javnih mobilnih telekomunikacionih operatora na Teritoriji kao i između Vipa i lica koje Vip ovlašti u svrhu naplate dospelih i neizmirenih dugova od strane Preplatnika po ugovoru o Preplatničkom odnosu.

Član 14

Netipični saobraćaj

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 obavljeni 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 Preplatnika (tj. suzbijanje prevare).

14.2. U slučaju netipičnog saobraćaja a nakon prethodnog obaveštenja u vezi sa tim, Vip će biti ovlašćen da od Preplatnika zahteva obezbeđenje naplate ili da pokrene postupak momentalne privremene deaktivacije Preplatničke SIM kartice, kao i da ograniči svoje Usluge u skladu sa članom 15 dole. Svrha ovih informacija je da se zaštite interesi Preplatnika.

Član 15

Privremeno deaktiviranje Preplatnikove SIM kartice

15.1. Vip može, po sopstvenom nahođenju, da odmah pristupi privremenoj deaktivaciji Preplatnikove SIM kartice, kao i da ograniči Usluge koje Preplatnik koristi, ako tokom Preplatničkog odnosa Vip utvrdi prisustvo razloga za koje Vip zadržava pravo da odbije zahtev u skladu sa članom 5.2.1, okolnosti koje predstavljaju kršenje odredbi člana 8., okolnosti iz člana 9.3 i člana 14, ako primi obaveštenje o gubitku ili krađi SIM kartice u smislu člana 7.5, kao i ako nastane bilo koji razlog za privremeno isključenje Preplatnika, kao što je predviđeno propisima. Pored ovoga, u slučaju da Korisnik poseduje više telefonskih brojeva od kojih za neke uredno izmiruje dug po osnovu pružene usluge, dok za druge ne vrši dospela plaćanje, Vip može da, po sopstvenom nahođenju, privremeno deaktivira brojeve (tj. SIM kartice) za koje je račun izmireo radi osiguranja naplate ukupnog duga Preplatnika prema Vipu. Vip je ovlašćen da privremeno deaktivira Korisnikovu SIM karticu i u svakom drugom slučaju predviđenom zakonom ili ovim Opštim uslovima.

15.2. Preplatnikova SIM kartica će biti ponovo aktivirana kada prestanu da postoje razlozi za njenu privremenu deaktivaciju.

Član 16

Raskid Preplatničkog odnosa

16.1. Preplatnički odnos između Vipa i Preplatnika 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 je SIM kartica Preplatnika 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 SIM kartice;
- b) ako Preplatnik prekrši bilo koju od svojih ostalih ugovornih obaveza;
- c) ako preplatnik više nema adresu u Republici Srbiji za uručivanje Vipovih račun i obaveštenja ili ako nije odredio mesto plaćanja;
- d) ako Vip sazna da je bilo koji podatak iz Preplatnikovog zahteva lažan ili nepotpun i takav podatak nije ispravljen na propisan način;
- e) ako postoji osnovana sumnja da je Preplatnik zloupotrebio Usluge koje je Vip pružio ili ako Preplatnik omogući trećim licima da izvrše takvu zloupotrebu ili kao postoji osnovana sumnja da Vipove usluge koristi treće lice kako bi izvršilo protivzakonite radnje.

Član 17

Ostali razlozi za raskid

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

17.1. Preplatnik može da raskine Preplatnički odnos obaveštenjem o raskidu poslatom Vipu preporučenom poštom. Preplatnik ne može da raskine Preplatnički odnos u roku od 90 dana od aktivacije SIM kartice. Uručenje pisanih obaveštenja o raskidu od strane Preplatnika proizvodiće pravno dejstvo isključivo od poslednjeg dana u mesecu u kojem je Vip propisno obavešten o raskidu.

17.2. U slučaju smrti Preplatnika, njegovi naslednici ili članovi porodice treba da obaveste Vip o smrti Preplatnika u roku od 30 dana od datuma njegove smrti. Ako naslednici ili član porodice Preplatnika propusti da u obaveštenju o smrti Preplatnika, traže promenu u imenu Preplatnika, Preplatnički odnos će se smatrati raskinutim danom smrti Preplatnika. Naslednici preminulog Preplatnika će se smatrati solidarno odgovornim, do vrednosti Preplatnikove 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 Preplatnika.

17.3. Vip će prestati da pruža svoje usluge u slučaju ukidanja ili oduzimanja Licence dodeljene Vipu od strane Republičke agencije za telekomunikacije. U tom slučaju svi ugovori o preplati će se smatrati raskinutim na dan prekida važnosti Licence.

Član 18

Raskid sa Preplatnikom koji je privredno društvo

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

18.2. Vip će nastaviti sa pružanjem Usluga Preplatniku, protiv koga je pokrenut stečajni postupak, postupak reorganizacije ili likvidacije, samo pod uslovom da je Preplatnik izmirio sve dospela dugovanja za pružene Usluge, odnosno ostala potraživanja Vipa 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.

18.3. Danom pokretanja stečajnog postupka, postupka reorganizacije ili likvidacije protiv Preplatnika, Preplatnički odnos se smatra raskinutim osim ako u obaveštenju o pokretanju navedenih postupaka, stečajni upravnik zahteva promenu podataka u pogledu samog Preplatnika, ili ako zahteva prenos Preplatničkog odnosa na solventno društvo. Preplatnik protiv koga je pokrenut stečajni postupak, postupak reorganizacije ili likvidacije biće odgovoran za isplatu svih potraživanja prema Vipu nastalih do trenutka deaktivacije SIM kartice.

Član 19

Izmene i dopune Opštih uslova

Vip može s vremenem na vreme da vrši izmene i dopune ovih Opštih uslova bez prethodne saglasnosti Preplatnika. Izmene, dopune i promene ovih Opštih uslova, Vip objavljuje i stavlja na raspolaganje na uobičajen i pristupačan način, tako da revidirani tekst tako izmenjenih i dopunjениh Opštih uslova biće dostupan barem na svakom Vipovom ovlašćenom prodajnom mestu.

Član 20

Rešavanje sporova

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