

# Opšti uslovi pružanja i korišćenja usluga u javnoj fiksoj telekomunikacionoj mreži Media Works d.o.o. Beograd (u daljem tekstu: Opšti uslovi)

## I UVODNE ODREDBE

### Član 1

Predmet i primena

Opštim uslovima utvrđuju se uslovi za korišćenje usluga Preduzeća za Internet usluge i informacije „Media Works“ d.o.o. Beograd, Gandijeva 76a, (u daljem tekstu: Media Works) kao pružaoca usluga definisanih Licencom br.2 za fiksni bežični pristup (*Fixed Wireless Access - FWA*) za javnu telekomunikacionu mrežu i govorne usluge, preko paketa podataka i istovremen prenos govora i podataka u frekventijskom opsegu 411,875-418,125/421,875-428,125 MHz, dobijenu od strane Republičke Agencije za telekomunikacije Republike Srbije, a čiji podaci su dostupni na adresi [www.ratel.rs](http://www.ratel.rs) od strane fizičkih lica, preduzetnika i pravnih lica (u daljem tekstu sva ova lica jedinstveno označena: Korisnici).

Ovi Opšti uslovi primenjuju se na sve usluge koje je Media Works ovlašćen da pruža Korisnicima na osnovu Licence broj 2 od 16.06.2009. godine dodeljene od strane Republičke Agencije za telekomunikacije i doneti su i objavljeni na osnovu prava i obaveza iz Licence.

Media Works će u skladu sa vežećim zakonima pružati svoje usluge definisane Licencom na teritoriji Republike Srbije.

Opšti uslovi su obavezujući za Media Works i sve Korisnike i primenjuju se na sve njihove međusobne ugovorne odnose, izuzev ako ugovorom Media Works i Korisnik ne dogovore drugačije.

Delovi ovih Opštih uslova sadržani u pojedinim poglavljima ili članovima čiji naslov ukazuje da se radi o posebnoj grupi usluga ili posebnoj grupi Korisnika primeniće se samo na označenu grupu.

### Član 2

Javnost, izmene i dopune Opštih uslova

Media Works je u skladu sa zakonima dužan da Opšte uslove učini javnim i dostupnim na svojoj internet stranici [www.mediaworks.rs](http://www.mediaworks.rs).

Media Works ima pravo i obavezu da u skladu sa svojom poslovnom politikom i potrebama Korisnika, radi usklađivanja sa promenama zakona i drugih obavezujućih opštih akata, menja i dopunjuje Opšte uslove.

O izmenama i dopunama opštih uslova, Media Works će upoznavati Korisnike preko navedene internet stranice, pri čemu će izvršene izmene i dopune biti obavezujuće za Media Works i Korisnike počev od osmog dana od dana objavljivanja izmena na internet stranici Media Worksa.

### Član 3

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

U skladu sa odredbama Licence, Media Works će obezbediti Usluge u skladu sa tehničkim mogućnostima, 24 časa dnevno, sedam dana u nedelji, bez obzira na versku, rasnu ili nacionalnu pripadnost Korisnika.

Media Works će ukoliko dođe do smetnji ili prekida u radu Mreže, utvrditi i otkloniti svaki kvar ili prekid na Mreži i obezbediti ponovno uspostavljanje Usluge u što kraćem roku.

Media Works će u skladu sa odredbama Licence obezbediti Korisnicima kvalitet Usluga koje se pružaju preko Mreže u svemu kako je definisano Licencom i Opštim uslovima.

Podnošenjem zahteva Korisnik prihvata i daje saglasnost da će Media Works pružati Usluge u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti Mreže.

Korisnik će biti dužan da plaća naknadu za korišćenje usluga za vreme trajanja smetnji i/ili prekida zbog održavanja Mreže ukoliko su ovi rokovi racionalni, odnosno ukoliko ne traju duže od 7 (sedam) dana u toku meseca. Za prekide koji traju duže od ovog vremena, Media Works će izvršiti korekciju prvog narednog računa u skladu sa ukupnim vremenom nedostupnosti servisa koji je prouzrokovan radovima na mreži ili kvarom na bazičnoj opremi.

### Član 4.

Osnovni tipovi ugovora sa korisnicima

Korisnici mogu sa Media Worksom zaključiti:

- postpaid (pretplatnički) ugovor o prenosu govora i/ili prenosu podataka bežičnim putem (u daljem tekstu Korisnik usluga po ovom ugovoru: Korisnik)
- prepaid ugovor o prenosu govora i/ili podataka bežičnim putem (u daljem tekstu Korisnik usluga po ovom ugovoru: Prepaid korisnik)
- ugovor o prenosu podataka bežičnim putem (u daljem tekstu Korisnik usluga po ovom ugovoru: Internet Korisnik).

### Član 5.

Uslovi za stupanje u Korisnički odnos

Korisnik može biti fizičko, pravno lice i preduzetnik.

Za stupanje u ugovorni odnos sa Media Worksom, Korisnik podnosi zahtev za zaključenje korisničkog Ugovora Media Worksu u kojem je dužan da dostavi sve relevantne podatke za proveru tehničkih mogućnosti i za zaključenje korisničkog ugovora, kao što su:

Ime, prezime, JMBG broj, LK broj, adresa na kojoj će se zasnovati Korisnički odnos, adresa prebivališta (ukoliko nije ista kao ona na kojoj se zasniva odnos – potvrda nadležnog organa), kontakt telefon, podaci o vlasništvu stana (vlasnik, zakupac ili korisnik po drugom osnovu) i adresu za slanje računa.

Ukoliko je Korisnik maloletno lice, uz zahtev je neophodno dostaviti overenu pisanu saglasnost zakonskog zastupnika.

Pravna lica i preduzetnici su dužni da dostave kopiju Izvoda iz Agencije za privredne registre ne stariju od 15 dana od dana podnošenja zahteva – koji će se ujedno i smatrati identifikacionim podacima Korisnika, kao i adresu na koju žele da primaju račune-fakture.

### Član 6.

Provera solventnosti

Započinjanjem postupka zaključenja ugovora sa Media Worksom, Korisnik ovlašćuje Media Works da u narednom roku od 30 dana, izvrši proveru podataka u vezi solventnosti Korisnika, bez posebne saglasnosti Korisnika.

Ukoliko podaci do kojih dođe Media Works ukazuju na verovatnu insolventnost ili neurednost Korisnika u ispunjavanju obaveza prema trećim licima, Media Works će o tome obavestiti Korisnika i zatražiti njegovo izjašnjenje.

Po prijemu izjašnjenja Korisnika u vezi sa dobijenim podacima ili izostanku takvog izjašnjenja bez krivice Media Worksa, Media Works će odlučiti o zaključenju i/ili raskidu već zaključenog ugovora sa Korisnikom, o čemu će obavestiti Korisnika.

Član 7.  
Stupanje u Korisnički odnos

Korisnik stupa u korisnički odnos trenutkom zaključenja Korisničkog Ugovora sa Media Worksom.

Ugovor će biti zaključen ukoliko su ispunjeni svi uslovi za njegovo zaključenje.

Smatraće se da su uslovi ispunjeni ukoliko je korisnik:

- 1) Poslovno i pravno sposoban,
- 2) Solventan,
- 3) Organizovan i posluje u skladu sa zakonskim pravilima
- 4) Ima tehničkih mogućnosti
- 5) Dostavio istinite podatke i svu traženu dokumentaciju od strane Media Worksa

Član 8.  
Oprema i/ili uređaji za korišćenje

Korisnik se obavezuje da za korišćenje usluga koja su definisana Licencom i ovim Opštim uslovima, a u skladu sa tipom tarifnog paketa koristi opremu i/ili uređaje koji su propisno atestirani za povezivanje na Mrežu i za koju je RATEL dao saglasnost i odobrenje, kao i da se pridržava relevantnih tehničkih uputstava za korišćenje takve opreme.

Korisnik se obavezuje da ne koristi opremu i/ili uređaje na način koji bi mogao da uznemirava građanje, pravna lica, preduzetnike, državne organe, javna komunalna preduzeća, bolnice i ostala zdravstvene ustanove i sve ostale oblike bilo kakvih organizovanih grupa ili pojedinaca koji su zaštićene ustavnim poretkom ili da naruši javni red i mir, kao i da spreči korišćenje navedene opreme od strane trećih lica ako bi takvo korišćenje bilo u suprotnosti sa ovim Opštim uslovima i zakonskom i podzakonskom normativom donetom od strane Države.

Ukoliko se navedena oprema koristi suprotno navedenom stavu, Media Works neće snositi bilo kakvu odgovornost po osnovu takvog korišćenja od strane Korisnika ili trećih lica.

Član 9.  
Cene usluga, plaćanja i naplata

Cene usluga i druge komercijalne uslove za korišćenje usluga određuje Media Works u skladu sa svojom poslovnom politikom, putem Cenovnika objavljenih na internet stranici [www.MediaWorks.rs](http://www.MediaWorks.rs).

Cene telekomunikacionih Usluga uključuju između ostalog:

- cenu priključivanja,
- pretplatničku naknadu ( kod Prepaid tarifnog paketa),
- cenu poziva,
- cenu protoka/paketa (internet)
- cene obezbeđenih usluga
- cenu za ponovno uspostavljanje usluga
- specijalne tarife ili pakete
- kao i sve ostale naknade na koje Media Works ima pravo prema ovim Opštim uslovima

Media Works može da izmeni cene usluga i/ili druge komercijalne uslove o čemu je dužan da unapred (30 dana) obavesti Korisnika objavljivanjem izmena na internet stranici [www.MediaWorks.rs](http://www.MediaWorks.rs).

Cenovnik može da obuhvata specijalne tarifne modele, kao i dodatne usluge.

Tarifni modeli mogu biti bazirani na sistemu telefonskih impulsa samostalno i/ili u kombinaciji sa protokom internet saobraćaja.

Ukoliko određeni tarifni model izričito predviđa da je zasnovan na režimu impulsa, treba da odredi trajanje prvog i svih narednih impulsa (npr. 60+30 sekundi) i odnosne cene impulsa. Svaki započeti impuls biće obračunat kao impuls koji je Korisnik već iskoristio.

Media Works takođe može promeniti tarifni paket koji je Korisnik izabrao, ukoliko je izabrani tarifni paket prestao da postoji u ponudi Media Worksa usled promene poslovne politike. U ovom slučaju, Media Works je dužan da obavesti Korisnika o nameravanoj promeni 30 dana ranije, objavljivanjem na internet stranici Media Worksa, kao i da Korisniku omogući automatsko nastavljanje korišćenja tarifnog paketa najbližijeg izabranom tarifnom paketu.

Media Works je takođe ovlašćen da promeni Cenovnik u slučajevima kada se Korisnik odrekao prava na raskid Korisničkog odnosa u određenom periodu i Korisnik neće imati pravo da raskine Korisnički odnos zbog takve promene Cenovnika.

Media Works će periodično izdavati, npr. mesečno, račune Korisniku za pružene Usluge i važeće naknade, koje dospevaju na dan naznačen na računu. U slučaju da podaci o pruženim uslugama i važećim naknadama iz određenog obračunskog perioda usled nepredviđenih tehničkih smetnji sistema, nadogradnje sistema ili drugih tehničkih nemogućnosti sistema, ne budu iskazani na računu za određeni obračunski period, Media Works zadržava pravo da ove podatke, izuzetno, iskaže Korisniku na računima za naredne obračunske periode. Sve reklamacije u vezi sa obračunatim iznosom podnose se Media Worksu u pisanoj formi u roku od 8 (osam) dana od prijema računa; u suprotnom se smatra da je Korisnik prihvatio račun.

O svim prigovorima Korisnika Media Works je dužan da odgovori u roku ne dužem od 15 dana (izuzev u slučajevima kada njeno rešavanje zahteva duži vremenski period) dostavljanjem pismenog odgovora po prigovoru. U situaciji ukoliko Korisnik nije zadovoljan pisanim odgovorom koji mu je Media Works dostavio po prigovoru, Korisnik ima pravo ili da raskine ugovor ili da nastavi sa uslugama. U slučaju raskida, Korisnik je dužan da isplati sva dugovanja i da vrati opremu koju je zaprimio.

Isključivo Korisnik snosi troškove svih provizija institucije u kojoj vrši plaćanje računa.

Ako Korisnik propusti da unese ili pogrešno unese svoje identifikacione podatke ili broj računa ne bude tačno unet na nalogu za plaćanje, Media Works će smatrati da je potraživanje izmireno tek pošto Korisnik 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 ne izvršena plaćanja Korisnika podležu zakonskoj zateznoj kamati na dnevnom nivou.

Korisnik je dužan da plati cenu za usluge izvršene od strane Media Worksa, na osnovu računa koji će Media Works ispostavljati Korisniku najmanje jednom mesečno. Kod korisnika koji koriste tarifni paket koji podrazmeva plaćanje po utrošku (post-paid), račun dospeva za plaćanje svakog 20. u mesecu za prethodni mesec. Korisnik je dužan da račun plati najkasnije u roku od 7 (sedam) dana počev od dana dospeća.

U slučaju da Korisnik ne plati račun u roku od 7 (sedam) dana počev od dana dospeća, Media Works je ovlašćen da usluge Korisnika privremeno suspenduje i Korisniku zaračuna zakonsku zateznu kamatu, omogućavajući mu samo uslugu primanja poziva i pravo poziva ka hitnim službama.

Za ponovno uključivanje usluga naplaćuje se posebna naknada po važećem Cenovniku.

Račun koji Media Works ispostavlja sadrži iznos pretplate, naknadu za izvršene usluge i obaveze po osnovu poreza na dodatnu vrednost u skladu sa zakonom.

Plaćanje računa se može izvršiti na šalterima Pošte i banaka ili elektronskim putem.

#### Član 10 Kontrola potrošnje

Media Works zadržava pravo kontrole u potrošnji i korišćenju usluga koje Media Works pruža svojim korisnicima, a u cilju njihove zaštite.

Media Works zadržava pravo da utvrdi dnevni, nedeljni i mesečni limit u iznosu potrošnje, kao i da utvrdi slučajeve u kojima Korisnik vrši prekoračenje svojih prava u korišćenju usluga iz zaključenog ugovora.

Media Works će na adekvatan način (telefonskim pozivom i/ili SMS porukom i/ili pisanim putem,) obavestiti Korisnika o prekoračenju potrošnje, odnosno o prekoračenju prava u korišćenju usluga, kao i o obavezama koje se tim povodom za Korisnika uspostavljaju.

Media Works ima pravo da isključi Korisnika na zbirnom ugovoru ili da ograniči druga prava Korisnika u korišćenju usluga iz ugovora, sve dok se učinjena prekoračenja ne otklone.

Media Works zadržava pravo da isključi nedostupan broj ili brojeve na zbirnom ugovoru, čiji se vlasnik/odgovorno lice ne može obavestiti o učinjenim prekoračenjima na način predviđen stavom 3 ovog člana.

#### Član 11 Reklamacije

Ukoliko Korisnik smatra da obračun usluga nije pravilno izvršen, može podneti pisanu reklamaciju na ispostavljeni račun u roku od 8 dana počev od dana prijema računa, uz istovremenu obavezu da plati nesporni deo računa.

Reklamacije se mogu poslati na adresu Media Worksa, ili na e-mail adresu [reklamacije@MediaWorks.rs](mailto:reklamacije@MediaWorks.rs).

Media Works je dužan da u roku od 15 (petnaest) dana po prijemu reklamacije obavesti Korisnika o tome da li je ista usvojena ili ne, izuzev u slučajevima kada njeno rešavanje zahteva duži vremenski period.

#### Član 12 Teret plaćanja

Od trenutka aktiviranja usluga, smatra se da su svi telefonski razgovori i druge usluge koje se obavljaju preko dodeljene opreme i/ili uređaja izvršeni od strane Korisnika ili uz njegovu saglasnost.

Korisnik je u celosti odgovoran za sve nastale posledice, učinjene troškove i dužan je da izmiri sve obaveze nastale korišćenjem njemu dodeljene opreme i/ili uređaja i usluga u roku koji je naznačen u računu kao datum dospeća.

U slučaju da Korisnik ne izvrši uplatu po ispostavljenom računu, Media Works će poslati opomenu za plaćanje i suspendovati uslugu u svemu kako je izneto.

Media Works neće biti odgovoran za propuste dostavljanja privrednog društva koje je angažovano za dostavu računa Korisniku. Ako Korisnik ne primi račun koju Media Works pošalje u onom roku u kom je obično prima, u obavezi je da kontaktira Korisnički servis Media Worksa i raspita se o visini obračunatog iznosa i da izvrši uplatu dugovanog iznosa na dan koji inače odgovara danu dospeća naplate potraživanja.

#### Član 13 Specifikacija

Media Works će na zahtev Korisnika čiji su lični podaci registrovani kod Media Worksa, uz naknadu po važećem Cenovniku, obezbediti pružanje informacija (specifikacija poziva) o telekomunikacionim uslugama ostvarenim korišćenjem opreme i/ili uređaja dodeljene Korisniku u obračunskom periodu, za tekući mesec, a najviše za 6 (šest) prethodnih obračunskih perioda.

## II UGOVORI

#### Član 14 Zaključenje Postpaid Ugovora

Korisnik može sa Media Worksom zaključiti postpaid (u daljem tekstu: pretplatnički) ugovor u pisanoj formi.

Ovaj ugovor stupa na snagu nakon potpisivanja i aktivacije opreme dodeljene i predate Korisniku.

Prilikom zaključenja Korisničkog ugovora, Korisnik je dužan da se kod Media Worksa legitimiše, i to:

- domaća fizička lica na osnovu lične karte, a strana na osnovu pasoša i prijave boravišta
- pravna lica i preduzetnici na osnovu potpunog izvoda iz registracije kod Agencije za privredne registre (ili drugog registra kada su u pitanju preduzetnici) i depo obrasca sa potpisima lica ovlašćenih za zastupanje.

Legitimisanje se vrši na osnovu originalnih dokumenata. Media Works može zadržati u trajani posed fotokopije dokumenata na osnovu kojih je izvršeno legitimisanje.

Media Works ima pravo da se koristi samo onim podacima navedenim u legitimacionom dokumentu koji su po zakonu neophodni za identifikaciju Korisnika i eventualnu naplatu svojih potraživanja prema Korisniku.

Prilikom zaključenja Korisničkog ugovora, Korisnik vrši izbor tarifnog paketa. Naziv izabranog tarifnog paketa unosi se u Korisnički ugovor, što podrazumeva da je Korisnik prihvatio sve cene i uslove sadržane i određene od strane Media Worksa za izabrani tarifni paket.

Ukoliko Korisnik zahteva zaključenje Korisničkog ugovora za više brojeva, ili je Korisnik strano lice, Media Works zadržava pravo da od Korisnika zahteva odgovarajuće obezbeđenje plaćanja.

#### Član 15 Otkaz Korisnika Postpaid usluge

Pretplatnički odnos u zavisnosti od tarifnog paketa između Media Worksa i Korisnika može prestati na osnovu jednostranog pisanog otkaza Korisnika, uz poštovanje otkaznog roka od 30 dana.

Korisnik je u obavezi da izmiri sva svoja dugovanja nastala tokom pretplatničkog odnosa.

#### Član 16 Kupovina opreme uz pretplatnički ugovor

Korisnik ima mogućnost da se prilikom zaključenja Korisničkog ugovora ili kasnije, tokom trajanja pretplatničkog odnosa, opredeli za kupovinu opreme i/ili drugog uređaja od Media Worksa, po povlašćenim cenama iz važećeg Cenovnika.

Ukoliko odluči da iskoristi navedenu pogodnost, Korisnik je dužan da Media Worksu plati cenu za izabrani tip opreme i/ili drugog uređaja po važećem Cenovniku.

Kupovinom i/ili dobijanjem opreme (i/ili drugog uređaja) na korišćenje, Korisnik preuzima obavezu da ostane u pretplatničkom odnosu i koristi

izabrani tarifni paket u određenom vremenskom periodu koji je naveden u Pretplatničkom ugovoru ili aneksu istog.

Po isteku perioda na koji se Korisnik obavezao da ostane u pretplatničkom odnosu sa Media Worksom, Korisnik će nastaviti sa korišćenjem usluga po zaključenom Pretplatničkom ugovoru kao ugovoru na neodređeno vreme, osim ako Ugovorom nije drugačije precizirano.

#### Član 17 Prevremeni raskid

Ukoliko Korisnik raskine ili uzrokuje raskid Korisničkog ugovora od strane Media Worksa pre isteka perioda koji je definisan prilikom kupovine opreme i/ili drugih uređaja i usluga, Korisnik se obavezuje da Media Worksu isplati sve iznose preostalih mesečnih pretplata, počev od dana raskida Korisničkog ugovora, pa sve do dana isteka ugovorenog obaveznog trajanja pretplatničkog odnosa za izabrani tarifni paket, a sve prema računu koji će Media Works ispostaviti Korisniku.

Pored navedenog, Media Works zadržava pravo da za slučaj iz prethodnog stava od Korisnika istovremeno potražuje i razliku između beneficirane i potpune cene kupljene opreme i/ili uređaja, po Cenovniku Media Worksa važećeg u trenutku prodaje opreme i/ili uređaja, sa zakonskom zateznom kamatom počev od dana prodaje opreme i/ili uređaja.

Potpisom na Pretplatničkom ugovoru ili aneksu istog, prilikom preuzimanja opreme i/ili uređaja od Media Worksa, Korisnik potvrđuje da je primio novu (neupotrebljivanu) i tehnički ispravanu opremu i/ili uređaj za koji je Media Works obezbedio garanciju u skladu sa specifikacijom navedenom u garantnom listu.

#### Član 18 Ustupanje ugovora

Korisnik može svoj broj ustupiti trećem licu, uz prethodnu saglasnost Media Worksa, pod uslovom da je izmirio sve svoje dospele obaveze prema Media Worksu.

Korisnik je obavezan da nakon ustupanja broja izmiri račun za usluge koje je koristio do dana ustupanja.

Media Works će sa novim Korisnikom zaključiti novi Pretplatnički ugovor.

#### Član 19 Sukcesija Korisnika

Media Works će omogućiti promenu vlasništva broja u slučaju smrti Korisnika i na pisani zahtev naslednika podnet u roku od 60 dana od dana smrti ranijeg Korisnika, sa naslednikom zaključiti novi Pretplatnički ugovor.

Media Works će takođe zaključiti novi Pretplatnički ugovor sa svakim pravnim sledbenikom preduzetnika ili pravnog lica koje je prestalo da postoji, pod uslovima koji važe za ustupanje ugovora.

U slučaju stečaja ili likvidacije pravnog lica, osnivači koji raspolažu sa 100% udela imaju pravo da od Media Worksa zahtevaju zaključenje novog Korisničkog ugovora na svoje ime/imena, pod uslovima koji važe za ustupanje ugovora i uslovima koje ispunjavaju u smislu tarifnih paketa u ponudi Media Worksa.

#### Član 20 Način zaključenja Prepaid Ugovora

Korisnik može sa Media Worksom zaključiti Prepaid ugovor radi korišćenja usluga Media Worksa. Pretplata za takvu vrstu usluga će se vršiti svakog meseca putem jednokratne uplate pretplatničke cene koja će biti definisana Cenovnikom. U cenu koja je obuhvaćena pretplatom Korisnik dobija na korišćenje određeni protok internet usluga; i/ili određeni broj minuta

razgovora u mreži i/ili jedno i drugo u zavisnosti od paketa za koji se opredeli.

U slučaju da se korisnik opredeli za pretplatu određenog paketa, a da minute razgovora obuhvaćene tim tarifnim paketom iskoristi pre vremena koji je definisan za sledeću uplatu, Korisnik će u toj situaciji imati mogućnost da izvrši ponovnu uplatu pretplate i tako nastavi sa korišćenjem usluga.

U svakom slučaju Korisnik je dužan da Media Works obavesti i usmeno i pismenim putem o navedenim zahtevima.

#### Član 21 Mogućnost registracije Prepaid Korisnika

Media Works će izvršiti registraciju ličnih podataka Prepaid korisnika ali će ostaviti mogućnost samom korisniku da svojevolejno odluči da li će dati saglasnost da se podaci o njegovom dodeljenom korisničkom broju objave u imeniku koji će biti javan.

O svakoj promeni podataka Korisnik je dužan da obavesti korisnički servis u Media Worksu u roku od 7 dana do dana nastanka promene. Za slučaj da korisnik o navedenoj promeni ne obavesti korisnički servis Media Worksa u navedenom roku, i da zbog tog propusta ne primi obaveštenja, opomene, račune i/ili ostalu korespondenciju, ima se smatrati da je Media Works sva obaveštenja, račune i ostalu korespondenciju dostavio Korisniku na propisan način

Prepaid korisnik je u svemu izjednačen sto se tiče Postpaid korisnika u pogledu: dobijanja specifikacije saobraćaja, izjavljivanje reklamacije, tehničke podrške, kvaliteta veze, garancije na opremu i/ili uređeje koje je uzeo na korišćenje ili koje je kupio od strane Media Worksa.

Specifikacija saobraćaja mora se zahtevati posebno, pismenim putem jer se njeno izdavanje ne podrazumeva samim zaključenjem korisničkog Ugovora.

Identifikacija Korisnika je neophodna da bi se sprečila moguća zloupotreba.

U slučaju davanja neistinitih i netačnih podataka Media Works se ograđuje od svih pravnih radnji koji mogu nastati davanjem od strane korisnika netačnih podataka, a odgovornost kako krivičnu, tako i materijalnu snosi sam Korisnik koji je takve podatke dao.

#### Član 22 Način plaćanja Prepaid korisnika

Prepaid korisnik ima obavezu da u određenim vremenskim intervalima koji su utvrđeni procedurama Media Worksa, vrši uplatu pretplate za svoj broj i uslugu. U suprotnom, Media Works ima pravo da privremeno suspenduje rad tog broja, a u slučaju da ni u naknadnom roku od 60 dana od dana privremenog suspendovanja rada Prepaid korisnik ne izvrši dopunu niti o razlozima ne obavesti Media Works, Media Works će trajno deaktivirati broj koji je dodeljen na korišćenje i zahtevati povraćaj opreme koja je data na korišćenje.

Oprema koja je dodeljena na korišćenje može se:

- 1) isplatiti u celosti u skladu sa cenom koja je definisana Cenovnikom Media Worksa, ili
- 2) vrati u istom stanju u kojem se nalazila trenutkom predaje Korisniku u roku od 7 dana. U slučaju da korisnik ne vrati opremu ili je vrati oštećenu dužan je nadoknaditi njenu vrednost.

#### Član 23 UGOVOR O KORIŠĆENJU BEŽIČNOG INTERNETA

Korisnik može sa Media Worksom zaključiti Ugovor o korišćenju usluga bežičnog interneta. Ovaj ugovor Korisnik može zaključiti:

- u pisanoj formi (u daljem tekstu: Internet pretplatnički ugovor)

- putem kupovine izabranog internet prepaid tarifnog paketa (u daljem tekstu: Internet prepaid ugovor).

Na zaključenje Internet Korisničkog ugovora primenjuju se odredbe ovih Opštih uslova koje važe za Postpaid pretplatnički ugovor.

Takođe, na nabavku uređaja za bežični prenos podataka (modema) po povlašćenim cenama primenjuju se odredbe ovih Opštih uslova koje važe za kupovinu opreme i/ili uređaja - telefona od strane Korisnika.

Na zaključenje Internet prepaid ugovora primenjuju se odredbe ovih Opštih uslova koje važe za Prepaid ugovor.

#### Član 24 Gubitak ili oštećenje uređaja

U slučaju da Korisnik izgubi i/ili ošteti uređaj koji je dobio na korišćenje od strane Media Worksa dužan je odmah obavestiti korisnički servis.

Ukoliko je doslo do gubitka opreme i/ili uređaja, Korisnik je dužan isplatiti njegovu vrednost koja je definisana Cenovnikom odmah a da za novi aparat ili uređaj koji će mu biti dodeljen, trenutkom prijema isplati polovinu njegove vrednosti, a ostalu polovinu u tri jednake mesečne rate uz račun za usluge koje mu se naplaćuju. U slučaju da Korisnik ne isplati u ostavljenom periodu ostalu vrednost opreme i/ili uređaja, Media Works zadržava pravo raskida ugovora, naplatu korisničke opreme i/ili uređaja i naknadu ugovorene kazne zbog prevremenog raskida Ugovora.

U slučaju oštećenja opreme i/ili uređaja svojom krivicom, Korisnik je dužan da nadoknadi Media Worksu štetu u vrednosti opreme koju je dobio na korišćenje a koja je definisana Cenovnikom.

Ukoliko do oštećenja dođe bez krivice Korisnika, Media Works je dužan da u roku od 3 dana po prijemu reklamacije i prijema oštećene opreme od strane Korisnika (vreme koje je neophodno da bi se utvrdilo da li je do oštećenja došlo bez krivice Korisnika), da izda korisniku drugu opremu na korišćenje (izvrši zamenu) o svom trošku.

Korisnik je odgovoran za svaku zloupotrebu opreme i/ili uređaja koji koristi, od momenta kada je iste primio od Media Worksa.

#### Član 25 Dodela brojeva

Media Works određuje brojeve koje dodeljuje Korisnicima prema raspoloživom planu numeracije.

Media Works može bez saglasnosti Korisnika ranije dodeljeni broj izmeniti, uz obavezu da o tome prethodno obavesti Korisnika, najkasnije 15 dana pre planirane promene broja.

Media Works može na zahtev Korisnika izmeniti dodeljeni broj, uz plaćanje naknade za ovu uslugu po važećem Cenovniku.

### III PRAVA KORISNIKA

#### Član 26 Informacije

Korisnik se o vrstama dostupnih usluga, svojim pravima i obavezama, kao i procedurama potrebnim za pristup pojedinim uslugama može obavestiti u svako vreme pozivom na broj 011/ 4-100-100 ili na internet stranici [www.MediaWorks.rs](http://www.MediaWorks.rs).

#### Član 27 Javni imenik

Media Works obezbeđuje uslugu vođenja imenika svojih Korisnika, u koji se unose podaci o imenu, prezimenu, adresi i broju.

Imenik Korisnika je dostupan na internet stranici Media Worksa i preko broja 011/ 4-100-100 .

Korisnik može zahtevati da se njegovi lični podaci i broj ne unose u imenik Korisnika. Ukoliko takav zahtev Korisnik nije istakao u pismenoj formi prilikom zaključenja ugovora ili kasnije, smatraće se da je dao svoj pristanak za unošenje svojih ličnih podataka i broja u imenik iz stava 1 ovog člana.

#### Član 28 Poverljivost

Media Works garantuje tajnost ličnih podataka Korisnika i tajnost sadržine saobraćaja u okviru javne telekomunikacione mreže Media Worksa, u skladu sa važećim zakonima.

Media Works zadržava pravo da, u slučaju podnošenja reklamacije Korisnika i u slučaju prijave uznemiravanja od strane drugih Korisnika, izvrši proveru realizovanog saobraćaja.

#### Član 29 Stalnost usluga

Media Works je dužan da telekomunikacione usluge Korisnicima pruža u kontinuitetu, poštujući važeće standarde u pogledu kvaliteta, pri čemu zadržava pravo da zbog potreba otklanjanja kvarova, održavanja i izgradnje svoje telekomunikacione mreže privremeno obustavi o čemu će na pogodan način obavestiti Klienta (delimično ili potpuno) ili smanji kvalitet usluga koje pruža Korisnicima.

### Član 30 IV ODGOVORNOST I OGRANIČENJA

Media Works ne odgovara za štetu koju Korisnik ili treće lice pretrpi usled promene pozivnog broja, promene broja Korisnika, smanjenog kvaliteta saobraćaja uzrokovanog interferencijom ili atmosferskim prilikama ili fizičkim preprekama ili drugim razlozima izvan uticaja Media Worksa, neovlašćenog korišćenja opreme i/ili uređaja dodeljene Korisniku, nepokrivenosti nekog područja signalom, smanjenog protoka u bežičnom prenosu podataka, povremenih prekida u radu mreže i dejstva više sile.

Ukoliko Korisnik upotrebljava opremu ili drugi uređaj koji nije kompatibilan ili nije podešen za korišćenje u telekomunikacionoj mreži Media Worksa, ili prouzrokuje smetnje u radu telekomunikacione mreže, Media Works ne snosi odgovornost za reklamacije na visinu računa ili nemogućnost korišćenja neke od usluga.

Korisnik je saglasan da Media Works ne odgovara za štetu koju Korisnik ili drugo lice pretrpi usled privremenih ili povremenih prekida pružanja usluga mreže.

Media Works nije odgovoran za štetu koju Korisnik ili drugo lice pretrpi u vidu izgubljene dobiti, bez obzira na oblik i stepen krivice Media Worksa.

#### Član 31 Nedozvoljene radnje

Korisnik koji na bilo koji način koristi usluge Media Worksa, dužan je da se uzdržava od svakog ponašanja koje može predstavljati zloupotrebu..

Postupak Korisnika smatraće se zloupotrebom ili nedozvoljenom radnjom ako je u suprotnosti sa pozitivnim zakonskim propisima ili savesnošću ili dobrim poslovnim običajima, a naročito:

1. ako se usluga koristi za bypass međunarodnog saobraćaja tj. terminaciju međunarodnog dolaznog saobraćaja;
2. ako se vrši distribucija nezatraženih SMS, e-mail i drugih poruka;

3. ako se vrši distribucija SMS, e-mail poruka i/ili drugog sadržaja čije je saopštavanje, promet ili činjenje dostupnim javnosti zabranjeno bilo kojim zakonom ili na drugi način;
4. ako se usluga koristi u uređajima koji nisu telefoni, niti drugi uređaji koje je Korisnik nabavio od Media Worksa ili za koje je dobio odobrenje od Media Worksa;
5. ako se usluga koristi u uređaju koji je ukraden;
6. ukoliko se šalju, prosleđuju ili organizuju dobrotvorni zahtevi, peticije, lančana pisma, reklamni i promotivni materijal za proizvode i usluge, nagradne igre u cilju ostvarenja neosnovane koristi za Korisnika;
7. ukoliko Korisnik ili drugo lice sa broja Korisnika i posle opomene Media Worksa nastavi da uznemirava ili vređa druge Korisnike ili treća lica, u kom slučaju privremeno isključenje traje 15 dana;
8. ukoliko Korisnik ili drugo lice koje koristi usluge, opremu i/ili uređaj Media Works zloupotrebi mogućnost pristupa internetu u cilju neovlašćenog preuzimanja sadržaja koji podležu zaštiti prava intelektualne svojine (filmovi, igrice, muzika i sl.), pristupajući tuđim bazama podataka, uređajima ili na drugi način pokuša da izvrši ili izvrši povredu prava intelektualne svojine zaštićenih zakonom;
9. ukoliko Korisnik zloupotrebi uslugu bežičnog prenosa podataka radi upada u tuđe informacione resurse, dešifrovanje tuđe lozinke, generisanja i širenja elektronskih virusa, narušavanje bezbednosti ličnih podataka, saobraćaja drugih Korisnika;
10. ukoliko pruža telekomunikacione usluge preko brojeva namenjenim krajnjim korisnicima

kao i u svim drugim slučajevima zloupotrebe dodeljene usluge koje bi se po standardima Media Worksa utvrdile kao takve.

Media Works ima pravo da odmah, bez prethodne najave, privremeno isključi Korisnika i/ili deaktivira uslugu ukoliko Korisnik krši odredbe definisane ovim članom.

#### Član 32 Isključenje odgovornosti

Media Works nije odgovoran za štetu ili povredu prava koje usled nedozvoljenih radnji i zloupotreba Korisnika pretrpi drugi Korisnik ili bilo koje treće lice ili sam Korisnik.

Korisnik je odgovoran Media Worksu, drugom Korisniku i svakom trećem licu koje pretrpi štetu usled nedozvoljenog ponašanja Korisnika u korišćenju usluga Media Worksa, uključujući, a ne ograničavajući se na slučajeve iz člana 33 i 34. ovih Opštih uslova.

Media Works nije odgovoran Korisniku za gubitak podataka, neovlašćen pristup podacima Korisnika od strane trećih lica, štetu na uređajima Korisnika nastalu usled virusa i sl, do kojih dođe nakon konekcije Korisnika na telekomunikacionu mrežu Media Worksa, ili do koje dođe usled korišćenja telefona i/ili drugog uređaja suprotno uputstvu proizvođača ili Media Worksa

#### V ISKLJUČENJE KORISNIKA IZ TELEKOMUNIKACIONE MREŽE

##### Član 33 Privremeno isključenje

Pored slučajeva navedenih napred u ovim Opštih uslovima, Media Works je ovlašćen da privremeno isključi Korisnika i/ili uslugu dodeljenu Korisniku u sledećim slučajevima:

- na zahtev Korisnika, zbog dužeg odsustva, najviše do 30 dana, i to do dva puta u jednoj kalendarskoj godini, a u slučajevima za koje Media Works proceni da su posebno opravdani i u dužem vremenskom periodu, ali najduže do 6 meseci;

- ukoliko postoji sumnja da oprema ili uređaj Korisnika ometa rad telekomunikacione mreže ili nesmetano korišćenje terminalne opreme drugih Korisnika – do otklanjanja smetnji;
- zbog otklanjanja tehničkog kvara ili obavljanja drugih neophodnih radova na mreži;

Za vreme trajanja privremenog isključenja, Korisnik je dužan da plaća ugovorenu pretplatu.

#### Član 34 Trajno isključenje

Media Works može jednostrano raskinuti ugovorni odnos sa Korisnikom i deaktivirati dodeljenu uslugu i/ili broj, kako je napred navedeno u ovim Opštih uslovima, kao i u sledećim slučajevima:

- ukoliko Korisnik ne plati zaduženje po računu u roku od 60 dana počev od dana privremenog isključenja;
- ukoliko Korisnik ne otkloni posledice učinjenih prekoračenja u korišćenju usluga u roku od 60 dana počev od privremenog isključenja (suspenzije);
- ukoliko Korisnik ili drugo lice sa broja Korisnika ponovi uznemiravanje drugih Korisnika ili trećih lica, nakon što je jednom već izvršeno privremeno isključenje, odmah pošto je Media Works saznao za ponavljanje navedene zloupotrebe;
- ukoliko Korisnik, suprotno ovim Opštih uslovima, svoj broj i/ili uslugu i/ili mogućnost korišćenja usluga Media Worksa ustupi i/ili preproda, odmah pošto je Media Works saznao za ove radnje;
- ukoliko Korisnik, po isteku 30 dana počev od dana isključenja broja na sopstveni zahtev ili nakon isključenja zbog gubitka ili krađe opreme i/ili uređaja, u narednom roku od 15 dana ne podnese zahtev za ponovno uključanje (aktivaciju) svog broja;
- ukoliko Media Works utvrdi da postoji ozbiljna sumnja da je Korisnik u odnosu na Media Works postupao na prevaran način ili koristio lažna dokumenta, odmah po saznanju Media Worksa za ovakve okolnosti;
- ukoliko Korisnik u roku od 15 dana počev od privremenog isključenja zbog zloupotreba u smislu člana 34 ovih Opštih uslova ne potpiše i Media Worksu dostavi izjavu kojom se obavezuje da nadalje neće preduzimati nedozvoljene radnje ili ako nakon dostave izjave ponovi nedozvoljene radnje, odmah po nastupanju navedenih okolnosti;
- ukoliko nakon privremenog isključenja Korisnika u smislu člana 34 ovih Opštih uslova Media Works utvrdi da se radi o posebno gruboj zloupotrebi prava korisnika, tako da se od Korisnika nadalje ne može očekivati savesno postupanje prilikom korišćenja usluga Media Worksa.

#### VI ZAVRŠNE ODREDBE

##### Član 35 Rešavanje sporova

Za sve sporove između Media Worksa i Korisnika koji su pravna lica ili preduzetnici nadležan je Privredni sud u Beogradu.

Za sve sporove između Media Worksa i Korisnika koji su fizička lica, ugovara se nadležnost Prvog osnovnog suda u Beogradu.

##### Član 36 Stupanje na snagu

Ovi Opšti uslovi stupili su na snagu i objavljeni su na internet stranici Media Worksa 01.04.2010. godine.

Ovi Opšti uslovi primenjuju se počev od 01.05.2010. godine.