

**OPŠTI USLOVI UGOVORA O PRETPLATNIČKOM I KORISNIČKOM ODNOSU MOBILNE TELEKOMUNIKACIONE  
MREŽE VIP MOBILE DOO  
(u daljem tekstu: Opšti uslovi)**

**Član 1  
Primena**

- 1.1. Ovim Opštim uslovima utvrđuju se uslovi za korišćenje javnih mobilnih telekomunikacionih usluga (u daljem tekstu: Usluga) u javnoj mobilnoj telekomunikacionoj mreži (u daljem tekstu: Mreža), čiji je pružalac Vip mobile d.o.o., Beograd, Omladinskih Brigada 21 (u daljem tekstu: Vip) na osnovu GSM i UMTS licence (br. 3/10.11.2006, u daljem tekstu: Licenca).
- 1.2. Ovi Opšti uslovi se primenjuju na sve Usluge koje je Vip ovlašćen da pruža na osnovu Licence i primenjuju se jednako na podnosiocima zahteva za stupanje u pretplatnički odnos ili pretplatnike (u daljem tekstu, pojedinačno i zajednički: Pretplatnik) i pre-paid korisnike (u daljem tekstu, pojedinačno i zajednički: Korisnik) osim ukoliko iz konteksta ne proizlazi drugačije, a u skladu sa članom 11.2 Opštih uslova.
- 1.3. Opšti uslovi smatraju se sastavnim delom pretplatničkog ugovora.
- 1.4. Svaki uzajamni odnos između Vipa i Pretplatnika, koji nije konkretno predviđen ovim Opštim uslovima biće regulisan u skladu sa zakonima i propisima Republike Srbije.

**Član 2  
Vrste telekomunikacionih Usluga**

- 2.1 Vip će pružati svoje Usluge na teritoriji Republike Srbije (u daljem tekstu: Teritorija) u skladu sa važećim zakonima, Licencom i pretplatničkim ugovorom (u daljem tekstu: „Ugovor“).

**Član 3  
Funkcionalnost mreže, smetnje, maksimalno trajanje prekida i nivo kvaliteta Usluge**

- 3.1. Shodno ograničenjima iz člana 3.4 ovih Opštih uslova, generalno Vip će obezbeđivati Usluge u skladu sa tehničkim mogućnostima, 24 časa dnevno i sedam dana u nedelji.
- 3.2. Vip će utvrditi i otkloniti svaki kvar ili prekid na Mreži i obezbediti ponovno uspostavljanje Usluge u što kraćem roku, a najduže za 48 sati. Izuzetak predstavljaju elementarne nepogode ili druge okolnosti, usled kojih bi ovlašćenim licima Vip-a bio onemogućen pristup komunikacionoj opremi. U slučaju nemogućnosti otklanjanja kvara, u periodu dužem od 48 sati Vip će o tome obavestiti Pretplatnike i RATEL na pogodan način, uz navođenje razloga za nemogućnost otklanjanja kvara. U takvim slučajevima, Pretplatniku će se umanjiti mesečna pretplata srazmerno periodu u kome mu nije pružena Usluga.
- 3.3. Vip će obezbediti kvalitet Usluga koje se pružaju preko Mreže, kao što je definisano u Licenci, a u skladu sa Pravilnikom o parametrima kvaliteta javno dostupnih elektronskih komunikacionih usluga i sprovođenju kontrole obavljanja delatnosti elektronskih komunikacija sa kojima se Korisnik, odnosno Pretplatnik može upoznati na prodajnom mestu kao i putem stranice <http://www.vipmobile.rs/o-vipu/vip-mreza/mapa-pokrivenosti>.

- 3.4. Zaključenjem Ugovora Pretplatnik prihvata i daje saglasnost da će Vip pružati Usluge u okviru tehničkih i operativnih mogućnosti Mreže i da stoga Usluge možda neće biti dostupne u svakom trenutku i na svakom mestu. Pretplatnik će biti dužan da plaća mesečnu pretplatu za Usluge, čak i ako Usluge nisu dostupne na određenim područjima i/ili u određeno vreme, kao i ako Pretplatnik nije koristio niti pokušavao da koristi Usluge u datom periodu.
- 3.5. Ako zbog nekog postupka Pretplatnika, za koji je on odgovoran, dođe do neočekivanog produženja radova na otklanjanju smetnji (npr. ukoliko Pretplatnik nije želeo ili nije bio u mogućnosti da navede precizne detalje o problemima koji su predmet žalbe ili ukoliko Pretplatnik onemogućava pristup samoj lokaciji na kojoj su smetnje uočene), Pretplatnik neće biti oslobođen svoje obaveze da plati mesečnu pretplatu Vip-u.
- 3.6. Vip će biti odgovoran jedino za stvarnu štetu (isključujući izmaklu korist) koja je pretrpljena i dokazana od strane Korisnika kao posledica grube nepažnje ili namere Vip-a.
- 3.7. 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*).

Vip neće biti odgovoran za bilo kakvu štetu pretrpljenu tokom održavanja Mreže, koja bi mogla da utiče na kvalitet Usluge kao ni za štetu u slučaju ukidanja, izmene ili oduzimanja Licence, deaktivacije SIM kartice i druge opreme u skladu sa ovim Opštim Uslovima, ili promene Pretplatnikovog telefonskog broja.

## **Član 4**

### ***Uslovi za stupanje u pretplatnički odnos***

#### **4.1. Opšta sposobnost**

Pretplatnik može biti punoletno fizičko ili pravno lice.

#### **4.2. Zahtev za stupanje u pretplatnički odnos**

- 4.2.1. Za stupanje u ugovorni odnos sa Vipom (u daljem tekstu: Pretplatnički odnos), Pretplatnik podnosi zahtev Vip-u ili ovlašćenom licu u Vipovom ovlašćenom prodajnom mestu.
- 4.2.2. Ovi Opšti uslovi predstavljaju sastavni deo svakog obrasca zahteva/ugovora Vip-a odnosno svakog pretplatničkog ugovora. Potpisivanjem obrasca zahteva/ugovora, Pretplatnik potvrđuje (A) da je u potpunosti i tačno informisan o sadržini ovih Opštih uslova i uslova iz pretplatničkog ugovora, (B) da je upoznat sa svim pravima i obavezama koje proizilaze iz ovih Opštih uslova i uslova iz pretplatničkog ugovora (C) da se obavezuje da će postupati u skladu sa odredbama ovih Opštih uslova i uslova iz pretplatničkog ugovora (D) da je saglasan da Vip ima pravo da vrši izmene i dopune ovih Opštih uslova u skladu sa promenom poslovne politike Vipa i prilika na tržištu.
- 4.2.3. Pretplatnik će, prilikom podnošenja zahteva, dati na uvid Vip-u i/ili od Vip-a ovlašćenom licu, svoje identifikacione dokumente (lična karta ili pasoš). Obrazac zahteva je dostupan na internet strani Vip-a.4.2.4

Ako je poslovna sposobnost Pretplatnika ograničena na bilo koji način, uz zahtev/ugovor mora da se podnese i važeća saglasnost i izjava o odgovornosti zakonskog zastupnika.

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

## Član 5

### *Stupanje u Pretplatnički odnos*

#### **5.1. Prihvatanje zahteva**

- 5.1.1. Vip će prihvatiti zahtev ukoliko su ispunjenja sledeća dva uslova:
- a) da je Pretplatnik platio naknadu za aktiviranje Vipu i/ili od Vip-a ovlašćenom licu; i
  - b) da ne postoje druge prepreke, kao što je predviđeno ovim Opštim uslovima, za priključenje Pretplatnika na Mrežu.

- 5.1.2. Kada Vip prihvati zahtev, Vip će aktivirati SIM karticu dodeljenu Pretplatniku kao i tarifni paket i mobilni uređaj odabran od strane Pretplatnika. Zahtev koji je prihvaćen od strane Vip-a smatraće se pretplatničkim ugovorom.

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

Pretplatnički ugovor stupa na snagu nakon potpisivanja i aktivacije SIM kartice i mobilnog uređaja ukoliko je isti odabran od strane Pretplatnika i od tada će se smatrati da je Pretplatnički odnos zasnovan na neodređeno vreme (osim ako nije drugačije predviđeno pretplatničkim ugovorom), a moguće ga je raskinuti u skladu sa relevantnim odredbama ovih Opštih uslova ili pretplatničkog ugovora.

- 5.1.3. Minimalni period trajanja pretplatničkog odnosa - ugovorna obaveza iznosi 3 meseca. U određenim slučajevima u vezi sa pružanjem posebnih pogodnosti Pretplatniku (npr. usled specijalnih promocija, prodaje subvencioniranih hardvera Pretplatnicima itd.) može se predvideti i duži minimalni period trajanja pretplatničkog odnosa - ugovorna obaveza (npr. 12 meseci, 24 meseca itd.). Minimalni period trajanja pretplatničkog odnosa Pretplatnika za svaku pojedinačnu SIM karticu započinje od trenutka aktiviranja SIM kartice koju je Vip dodelio Pretplatniku (priklučenje Pretplatnikove terminalne opreme na mrežu).

Minimalni period trajanja pretplatničkog odnosa duži od 3 meseca, će biti naznačen u samom zahtevu/ugovoru.

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

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

<http://www.vipmobile.rs/poslovni/mala-srednja-preduzeca/vip-biz-tarife.2908.html> za Pretplatnike pravna lica.

## 5.2. Odbijanje zahteva

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

- a) ako je tokom prethodnih godina Vip ili bilo koji drugi pružalac telekomunikacionih usluga raskinuo Pretplatnički odnos sa datim Pretplatnikom zbog kršenja ugovornih uslova od strane Pretplatnika, a naročito onih koji se odnose na bezbednost javnih telekomunikacija i zaštitu trećih lica;
- b) ako je poslovna sposobnost Pretplatnika ograničena na bilo koji način, a nije obezbeđena punovažna saglasnost i izjava o odgovornosti zakonskog zastupnika shodno članu 4.2.5.
- c) ako postoje osnovi sumnje da informacije o identitetu Pretplatnika kao fizičkog lica, o njegovoj pravnoj sposobnosti ili o identitetu pravnog lica, njegovoj platežnoj sposobnosti i nedostatka u ovlašćenju ili pravu zastupanja, nisu istinite i tačne;
- d) ako je protiv Pretplatnika pokrenut postupak stečaja, likvidacije ili poravnjanja, ili ako je Pretplatnik postao nesolventan ili prezadužen;
- e) ako postoje osnovi sumnje da Pretplatnik ili treće lice zloupotrebljava ili nastoji da zloupotrebi telekomunikacione Usluge koje pruža Vip, ili ako omogući zloupotrebu ovih Usluga trećim licima, ili ako je sam Pretplatnik već zloupotrebio, prikrio ili nije prijavio prevarne radnje trećih lica;
- f) ako Pretplatnik nije uplatio obezbeđenje plaćanja prema zahtevu Vipa shodno članu 5.1.4 ovih Opštih uslova;
- g) ako je Pretplatnik koristio ili omogućio korišćenje telekomunikacionih uređaja ili telekomunikacionih usluga u svrhe koje nisu izričito predviđene Ugovorom;
- h) ako je Pretplatnik primio ili pokušao da primi telekomunikacione usluge ili uređaje od Vipa na protivzakonit način;
- i) ukoliko procenjena kreditna sposobnost Pretplatnika ili zakonskog zastupnika ukazuje na verovatnu nesposobnost plaćanja ili na to da Pretplatnik ne ispunjava obaveze prema trećim licima
- j) ako je Pretplatnik ostvario preko Vipove Mreže bilo kakav saobraćaj protivno članovima 7.6, 7.7. ili 7.8. ovih Opštih uslova;

## 5.3 Slanje obaveštenja i promotivnih materijala Pretplatnicima

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

### Član 6

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

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

## Član 7

### ***Korišćenje SIM kartice i obaveze Pretplatnika***

- 7.1. Vip će Pretplatniku predati SIM karticu na korišćenje, a Pretplatnik će imati pravo da je zadrži tokom čitavog trajanja Pretplatničkog odnosa. Tokom trajanja Pretplatničkog odnosa, SIM kartica će ostati u vlasništvu Vipa.
- 7.2. Pretplatnik 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.
- Pretplatnik će odmah obavestiti Vip, telefonom, e-mailom ili faksom, o eventualnom kvaru, oštećenju, kao i o gubitku ili krađi SIM kartice, i navesti telefonski broj i ostale informacije o Pretplatniku potrebne za procenu autentičnosti takvog obaveštenja. Svako usmeno obaveštenje o gubitku ili krađi SIM kartice mora da se potvrdi Vipu odmah ili najkasnije u roku od 48 sati lično potpisanim pismom poslatim preporučenom ili kurirskom poštom.
- 7.3. U slučaju gubitka ili krađe SIM kartice Pretplatnik neće biti odgovoran za troškove korišćenja Usluga koji nastanu, pošto Vip primi od Pretplatnika obaveštenje o krađi ili gubitku, u skladu sa relevantnim odredbama ovih Opštih uslova. Vip neće biti odgovoran Pretplatniku ili bilo kom trećem licu za bilo kakvu štetu koja može da eventualno nastane kao posledica neistinitog obaveštenja o krađi ili gubitku SIM kartice.
- 7.4. Pretplatnik će broj svoje SIM kartice, kao i PIN/PUK kodove i ostale identifikacione kodove čuvati kao poverljive. PIN kod će biti deaktiviran samo kod pre-paid SIM kartica. U slučaju sumnje da su treća lica neovlašćeno koristila PIN/PUK kodove Pretplatnika, Vip će postupiti kao u slučaju gubitka ili krađe SIM kartice, kao što je definisano u članu 15. ovih Opštih uslova.
- 7.5. Ako Pretplatnik stavi drugoj osobi – korisniku Mreže – na raspolaganje bilo koji broj u Mreži registrovan na ime Pretplatnika prema pretplatničkom ugovoru sa Vipom, Pretplatnik će ostati nosilac prava i obaveza iz pretplatničkog ugovora.
- 7.6. Pretplatnik 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 pružanjem telekomunikacione usluge od/do mreže Vipa s namerom da ostvori dobit za Pretplatnika ili za bilo koje drugo lice osim za Vip;
  - b) radnje preduzete sa namerom da se iniciraju pozivi na način štetan po Vipova prava i interese.

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

## **Član 8**

### ***Uslovi koji se odnose na terminalnu opremu***

- 8.1. Pretplatnik se obavezuje da koristi terminalnu opremu koja zadovoljava standarde za povezivanje sa Mrežom i da se pridržava relevantnih tehničkih uputstava za korišćenje takve opreme. Terminalna oprema radi isključivo sa Vip SIM karticom. Pretplatnik se obavezuje da ne koristi terminalnu opremu na način koji bi mogao da uznemirava građane kao i da spreči korišćenje terminalne opreme od strane trećih lica ako bi takvo korišćenje bilo u suprotnosti sa ovim Opštim uslovima ili važećim zakonom.
- 8.2. Kada je terminalna oprema korišćena suprotno prethodnom stavu, Vip neće snositi bilo kakvu odgovornost za reklamacije na visinu računa ili za nemogućnost korišćenja neke od Usluga koji su posledica nepravilnog korišćenja terminalne opreme.
- 8.3. Vip odgovara za saobraznost isporučene robe odnosno pružene usluge, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača.

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

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

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

- 8.4 U slučaju predaje računara odnosno mobilnog uređaja Vip-u u svrhe popravke ili servisiranja, Pretplatnik je dužan da sve podatke koji se nalaze na računaru odnosno mobilnom uređaju arhivira na eksterne memorijske uređaje, pre predaje opreme Vip-u. Vip se neće smatrati odgovornim za eventualno brisanje odnosno gubljenje bilo kojih podataka sa računara odnosno mobilnog uređaja tokom ili usled popravke ili servisiranja.
- 8.5. U slučaju kvarova i oštećenja mobilnog uređaja ili računara Pretplatnik nastavlja pretplatnički odnos i dužan je da plaća mesečne pretplate u punom iznosu za celokupno minimalno ugovoreno razdoblje. Ukoliko Pretplatnik želi da raskine Pretplatnički odnos u pogledu usluge, eventualni raskid pretplatničkog odnosa od strane Pretplatnika, ne oslobađa Pretplatnika plaćanja ugovorne kazne utvrđene na način definisan Opštim uslovima.
- 8.6. Za vreme dok je mobilni uređaj odnosno računar na servisiranju, Vip će korisnicima postpaid tarifa omogućiti upotrebu zamenskog mobilnog uređaja odnosno računara, a prema mogućnostima Vip-a tj. ukoliko Vip raspoláže slobodnim zamenskim mobilnim uređajima odnosno računarima. Procedura za slanje mobilnog uređaja odnosno računara na servis navedena je na [http://korisnicki-servis.vipmobile.rs/system/templates/selfservice/rsext/#!portal/1001/article/50000000004213/Ureaju-iz-Vip-ponude-je-potreban-servis-ta-da-radim?fromQuery=kvar mobilnog aparata](http://korisnicki-servis.vipmobile.rs/system/templates/selfservice/rsext/#!portal/1001/article/50000000004213/Ureaju-iz-Vip-ponude-je-potreban-servis-ta-da-radim?fromQuery=kvar%20mobilnog%20aparata).
- 8.7. Računar odnosno mobilni uređaj vraćen sa servisiranja, Pretplatnik je dužan da preuzme od Vip-a u skladu sa rokovima određenim obrascem o prijemu uređaja na servis. Ukoliko Pretplatnik prilikom preuzimanja računara odnosno mobilnog uređaja ne preuzme računar odnosno mobilni uređaj ili ne plati popravku ukoliko kvar nije obuhvaćen uslovima garancije, u navedenom roku Vip ima pravo zadržati računar odnosno mobilni uređaj koji je vraćen sa servisiranja. Pretplatnički odnos će se nastaviti i Pretplatnik će biti dužan da plaća mesečne pretplate za celokupno minimalno ugovoreno razdoblje. Ukoliko Pretplatnik želi da raskine Pretplatnički odnos, dužan je da plati ugovorne kazne utvrđene na način definisan Opštim uslovima.
- 8.8. Vip će predati Pretplatniku računar sa inicijalno instaliranim nekim od operativnih sistema. U slučaju da Pretplatnik u celosti promeni inicijalno instalirani operativni sistem ili ga nadogradi na bilo koji način; instalira u računar dodatne programe (softver) ili na bilo koji drugi način izvrši instalaciju bilo kojih podataka, Vip neće biti odgovoran za eventualno nefunkcionisanje ili loše funkcionisanje operativnog sistema, gubljenje podatka, greške u radu operativnog sistema i druge kvarove ili bilo kakvu eventualnu štetu koja može da nastane za Pretplatnika ili bilo koje treće lice, usled navedenih promena, izvršenih od strane Pretplatnika.

## Član 9

### ***Cene usluga i uslovi plaćanja Usluga***

#### **9.1. Cenovnik**

- 9.1.1 Cene telekomunikacionih Usluga, utvrđuju se Cenovnikom. Vip zadržava pravo da promeni cene Usluga. Pravo na navedenu promenu cena, Vip zadržava i u slučaju kada je pretplatnički odnos zasnovan za određeni minimalni vremenski period odnosno uz ugovornu obavezu. Cenovnik Vip usluga dostupan je na [www.vipmobile.rs](http://www.vipmobile.rs).

Vip će obavestiti Pretplatnika najmanje mesec dana unapred, putem računa koji se šalje Pretplatniku ili putem SMS-a kao i putem web site-a [www.vipmobile.rs](http://www.vipmobile.rs), o nameri jednostrane izmene cena, kao i pravu pretplatnika na raskid pretplatničkog odnosa pre isteka perioda na koji je zaključen.

Pretplatnik ima pravo da po prijemu pomenutog obaveštenja raskine pretplatnički odnos bez obaveze plaćanja troškova u vezi sa raskidom, ako se najavljenim jednostranim promenama bitno menjaju uslovi pod kojima je pretplatnički odnos zasnovan, na način koji nije na korist pretplatnika, a naročito u pogledu specifikacije usluga (sadržaj paketa usluga) i uslova za korišćenje usluga u vezi sa ponuđenim promotivnim pogodnostima.

Važeći cenovnik, kao i detaljne informacije o dodatnim Vipovim uslugama, aktuelnim primenjenim tarifama, troškovima, naknadama, načinima plaćanja i druge informacije o cenama biće dostupne na svakom Vipovom ovlašćenom prodajnom mestu gde se podnose zahtevi kao i na Vipovoj zvaničnoj internet stranici ([www.vipmobile.rs](http://www.vipmobile.rs)) i preko Odeljenja za podršku potrošača, odnosno korisničkog servisa Vip-a. Smatraće se da je Pretplatnik saglasan sa izmenjenim cenovnikom ukoliko nastavi korišćenje usluga, nakon stupanja na snagu najavljenih izmena.

- 9.1.2. Cenovnik obuhvata specijalne tarifne modele, kao i dodatne usluge. Tarifni modeli mogu biti bazirani na sistemu telefonskih impulsa. Ukoliko određeni tarifni model izričito predviđa da je zasnovan na režimu impulsa, treba da odredi trajanje prvog i svih narednih impulsa (npr. 60/1 sekundi) i odnosne cene impulsa. Svaki započeti impuls biće obračunat kao impuls koji je već iskoristio Pretplatnik. Vip može da menja ili otkazuje tarifne modele, specijalne usluge po tarifnim modelima, kao i određene dodatne usluge i uslove pod kojima se takve usluge pružaju, s tim da Pretplatnicima dostavi obaveštenje mesec dana unapred na uobičajen i pristupačan način opisan u članu 21. ovih Opštih uslova.

## 9.2. Plaćanje cene Vipovih Usluga

- 9.2.1. Vip će periodično izdavati, npr. mesečno, račune Pretplatniku za pružene Usluge i važeće naknade, koje dospevaju kako sledi:
- za Pretplatnike kojima je presek stanja 5. dana u tekućem mesecu, datum dospeća je 25. dan tekućeg meseca;
  - za Pretplatnike kojima je presek stanja 9. dana u tekućem mesecu, datum dospeća je 1. dan sledećeg meseca;
  - za Pretplatnike kojima je presek stanja 17. dana u tekućem mesecu, datum dospeća je 5. dan sledećeg meseca;
  - za Pretplatnike kojima je presek stanja 21. dana u tekućem mesecu, datum dospeća je 10. dan sledećeg meseca;
  - za Pretplatnike kojima je presek stanja 25. dana u tekućem mesecu, datum dospeća je 15. dan sledećeg meseca;
  - za Pretplatnike kojima je presek stanja poslednjeg kalendarskog dana u tekućem mesecu, datum dospeća je 20. dan sledećeg meseca;

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



- 9.2.2. Vip ima pravo da ustupi pravo naplate Pretplatnikovog računa banci ili drugim pravnim ili fizičkim licima u skladu sa zakonom. U slučaju prijema pismenog obaveštenja od strane Vipa, Pretplatnik će platiti iznos računa za pružene Usluge i naknade direktno bankama odnosno drugim pravnim ili fizičkim licima, u skladu sa zakonom i datim obaveštenjem. Kako bi ovakvo ustupanje učinio mogućim, Vip će biti ovlašćen da pruži neophodne podatke bankama odnosno drugim pravnim ili fizičkim licima.
- 9.2.3. Dospela, a neizmirena Vipova potraživanja prema Pretplatniku podležu zakonskim zateznim kamatama.
- 9.2.4. Vip neće biti odgovoran za propuste privrednog društva koje je angažovano za dostavu računa Pretplatniku. Ako Pretplatnik ne primi račun najmanje 10 dana pre dana dospelosti plaćanja, u obavezi je da kontaktira Korisnički servis Vipa i raspita se o visini obračunatog iznosa ili da poseti [www.vipmobile.rs](http://www.vipmobile.rs).
- 9.2.5. U slučaju promotivnih ponuda usluga, koje je moguće aktivirati putem SMS poruke, pozivanja korisničkog servisa ili govornog automata, Pretplatnik je saglasan da se slanje SMS poruke od strane Pretplatnika za prihvatanje ponude odnosno pozivanje korisničkog servisa ili govornog automata sa zahtevom za aktiviranje usluge, smatra saglasnom izjavom volje Pretplatnika i validnim osnovom za aktiviranje usluge, obračun mesečne pretplate i plaćanje cene odabranih usluga.

### **9.3. Naplata neizmirenih dugova**

- 9.3.1. Ako Pretplatnik ne izvrši plaćanje po računu do datuma dospeća naznačenog na računu, Vip će Pretplatniku poslati opomenu o dospelom, a neizmirenom plaćanju putem SMS obaveštenja (u daljem tekstu: Opomena) sa upozorenjem da će u slučaju neizmirenja duga Pretplatniku biti privremeno i delimično onemogućene pojedine usluge, a Pretplatnik će imati pravo pozivanja službi za hitne intervencije i pravo prijema poziva u nacionalnom saobraćaju, sve do potpunog izmirenja Pretplatnikovog duga ili raskida Pretplatničkog odnosa, kao što je predviđeno ovim Opštim uslovima. 9.3.2. Ako Pretplatnik ne plati dug u celosti u roku od 60 dana od dana dospelosti naznačenog na računu, Vip može trajno da deaktivira Pretplatnikovu SIM karticu ili drugu opremu i raskine ugovor o pretplati davanjem obaveštenja sa trenutnim dejstvom. Vip će najmanje 30 dana pre trajne deaktivacije Pretplatnikove SIM kartice Pretplatniku poslati upozorenje u kome će pozvati Pretplatnika da izmiri svoje dospele obaveze.

## **Član 10**

### ***Ustupanje Pretplatničkog odnosa***

- 10.1. Vip može da dozvoli Pretplatniku da ustupi svoj Pretplatnički odnos sa Vipom nekom trećem licu (u daljem tekstu: Novi Pretplatnik), prihvatanjem zahteva Novog Pretplatnika za stupanje u Pretplatnički odnos sa Vipom, pod uslovom da Novi Pretplatnik nastavi da koristi Pretplatnikovu SIM karticu.
- 10.2. Ustupanje Pretplatničkog odnosa se vrši na zahtev Pretplatnika, s tim da se prava i obaveze iz tog ugovora prenose na Novog Pretplatnika tek pošto Vip prihvati zahtev Novog Pretplatnika. Pre prihvatanja zahteva Novog Pretplatnika, Vip ima ovlašćenje da preduzme u pogledu Novog Pretplatnika bilo koju radnju za koju inače ima ovlašćenje po ovim Opštim uslovima u vezi sa uspostavljanjem Pretplatničkog odnosa.
- 10.3. Pretplatnički odnos se ustupa Novom Pretplatniku u trenutku prihvatanja zahteva Novog Pretplatnika. Prethodni Pretplatnik je odgovoran za plaćanje svih naknada i Usluga korišćenih do tog trenutka, a Novi Pretplatnik za naknade i Usluge korišćene od trenutka prihvatanja zahteva Novog Pretplatnika. Vip će izdati račun prethodnom Pretplatniku za Usluge za koje je on odgovoran.

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

### **Član 11** ***Pre-paid paket***

- 11.1. Vip pruža mogućnost pristupa Mreži i korišćenje ponuđenih usluga kupovinom pre-paid paketa.
- 11.2. Korisnik, u smislu ovih Opštih uslova, je bilo koje lice koje ima pristup Mreži na osnovu kupovine pre-paid paketa. Odredbe Opštih uslova koje važe za Pretplatnika primenjuju se istovetno na Korisnika, osim ukoliko iz konteksta ne proizlazi drugačije.
- 11.3. Konkretna usluga koja se pruža Korisniku, utvrđuje se u skladu sa standardom mobilne telekomunikacione mreže i tehnološkim kapacitetom Mreže za pružanje takve vrste pristupa.
- 11.4. Korisnik plaća cenu pre-paid paketa po obavljenoj kupovini, u skladu sa Vipovim cenovnikom koji je dostupan na strani <http://www.vipmobile.rs/privatni/vip-prepaid>.
- 11.5. SIM kartica i pre-paid kredit mogu imati poseban (kraći) rok trajanja u skladu sa uslovima važeće Vip ponude. U slučaju isteka roka trajanja SIM kartice Korisnik nema pravo na povraćaj neiskorišćenog pre-paid kredita.

U slučaju da korisnik ne izvrši dopunu kredita u neprekidnom vremenskom periodu od 3 meseca od dana poslednje dopune, SIM kartica korisnika će biti prebačena u pasivni (standby) režim, u kome korisnik isključivo može pozivati hitne službe i ostvarivati dolazni saobraćaj u nacionalnom saobraćaju. Korisnik može ponovo aktivirati svoju SIM karticu uplatom kredita u roku od 30 dana od dana prebacivanja u pasivni (standby) režim. Po isteku ovog roka SIM kartica će biti deaktivirana.

### **Član 12** ***Podnošenje prigovora***

- 12.1. Pretplatnik ima pravo da podnese prigovor koji može da uključuje i zahtev za nadoknadu štete Vipu u vezi sa postojećim obavezama Vipa. Prigovor se podnese u pisanoj formi Odeljenju za podršku potrošača, Vip mobile d.o.o., Omladinskih brigada 21, 11070 Novi Beograd ili: za korisnike fizička lica, putem e mail adrese [korisnickiservis@vipmobile.rs](mailto:korisnickiservis@vipmobile.rs), a za korisnike pravna lica, putem e mail adrese [poslovnikorisnici@vipmobile.rs](mailto:poslovnikorisnici@vipmobile.rs).
- 12.2. Pretplatnik može u pisanom obliku da podnese Vipu prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, odnosno na kvalitet pružene Usluge. Rok za podnošenje prigovora je 30 dana od dana dospeća računa za uslugu, kada se radi o prigovoru na iznos računa, odnosno 30 dana od dana pružanja usluge, kada se radi o prigovoru na kvalitet usluge. Pretplatnik je dužan da plati nesporan deo iznosa računa, a ako osporava ceo račun, dužan je da plati prosečno mesečno zaduženje za poslednja tri meseca koji su prethodili periodu na koji se prigovor odnosi.
- 12.3. Vip je dužan da u roku od 15 dana od dana podnošenja prigovora dostavi pretplatniku odgovor u pisanom obliku. U odgovoru, Vip će ili prihvatiti osnovani zahtev za naknadu štete, saglasno odredbama Opštih uslova o pružanju Usluge sa manjim kvalitetom od ugovorenog ili odbiti zahtev. Ukoliko Vip odbije zahtev, navešće

činjenice i dokaze na osnovu kojih je utvrđen iznos zaduženja za pružene Usluge, odnosno utvrđen kvalitet pruženih usluga. Pretplatnik kome je odbijen prigovor može se obratiti RATEL-u ili drugom telu radi posredovanja u vansudskom rešavanju spora ili pokrenuti postupak pred nadležnim sudom. Navedene radnje Pretplatnik može preduzeti, u roku od 15 dana od dana dostavljanja odgovora operatora na prigovor, odnosno 15 dana od dana isteka roka u kojem je operator bio dužan da se izjasni o prigovoru.

12.4. Pretplatnik koji je podneo prigovor u vezi sa kvalitetom Usluga koje pruža Vip, može da traži odštetu od Vipa ako se utvrdi da je kvalitet usluge niži od nivoa predviđenog u Licenci ili Opštim uslovima, odnosno pretplatničkom ugovoru.

12.5. Zahtev za odštetu ili refundiranje više plaćenog iznosa podnosi se Vip u pisanoj formi. Po prijemu Pretplatnikovog zahteva, Vip može:

(i) da prihvati zahtev i isplati Pretplatniku zahtevan iznos u roku od 30 dana od prihvatanja zahteva ili

(ii) da prihvati zahtev i kompenzuje Vipova potraživanja prema Pretplatniku i Pretplatnikova potraživanja prema Vip u roku od 30 dana od prihvatanja zahteva.

### **Član 13**

#### ***Čuvanje Pretplatnikovih podataka***

13.1. Vip će prikupljati, obrađivati i čuvati lične i identifikacione podatke o svojim Pretplatnicima. Vip će čuvati te podatke kao poverljive i koristiti ih samo u svrhe sa kojima se Pretplatnik saglasio i u svrhe određene Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti.

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

13.3. Pretplatnik, u trenutku podnošenja zahteva/ugovora, prihvata da podatke Pretplatnika date u zahtevu/ugovoru i ostale relevantne podatke prikupljene tokom Pretplatničkog odnosa (uključujući, bez ograničavanja, podatke o neplaćanju i zakasnelom plaćanju obračunatih iznosa, podatke o generisanju netipičnog saobraćaja, itd.) Vip može da dostavlja i razmenjuje sa:

(i) njemu povezanim društvima (članova Telekom Austria grupe);

(ii) ostalim javnim mobilnim telekomunikacionim operatorima na Teritoriji

(iii) sa licima koja u okviru svoje registrovane delatnosti mogu da preuzimaju aktivnosti koje su usmerene na informisanje Pretplatnika o stanju duga, informisanje Pretplatnika o posledicama nepoštovanja Ugovora, savetovanje Pretplatnika kako da izvrši uplatu na ispravan način

(iv) licima koje Vip ovlasti u svrhu naplate dospelih i neizmirenih dugova od strane Pretplatnika po Ugovoru o pretplatničkom odnosu.

### **Član 14**

#### ***Netipični saobraćaj i ograničavanje usluge***

14.1. Netipični saobraćaj je svaki saobraćaj čiji obim znatno premašuje dnevni, nedeljni ili mesečni obim saobraćaja koji je Vip utvrdio radi zaštite interesa Pretplatnika (tj. suzbijanje prevare).

- 14.2. U slučaju netipičnog saobraćaja koji odstupa od prosečne potrošnje Pretplatnika iz prethodnog stava, a nakon prethodnog obaveštenja u vezi sa tim slanjem SMS-a Pretplatniku ili putem telefona, Vip će biti ovlašćen da od Pretplatnika zahteva obezbeđenje naplate ili će imati pravo da momentalno ograniči svoje Usluge u cilju sprečavanja nastanka štetnih posledica, kao i zaštite Pretplatnika u skladu sa članom 15 dole. Svrha ovih informacija je da se zaštite interesi Pretplatnika (tj. suzbije prevara).

## **Član 15**

### ***Privremeno ograničavanje usluge, deaktiviranje terminalne opreme***

- 15.1. Vip može da odmah pristupi privremenoj deaktivaciji terminalne opreme koja je Pretplatniku/korisniku predana na korišćenje SIM kartice kao i da ograniči Usluge koje Pretplatnik/korisnik koristi, ako tokom Pretplatničkog odnosa Vip utvrdi postojanje razloga iz člana 5.2.1, člana 8., člana 9.3 i člana 14., te ako primi obaveštenje o gubitku SIM kartice, u smislu člana 7.5, kao i ako nastane bilo koji razlog za privremeno isključenje Pretplatnika, kao što je predviđeno propisima. Privremeno ograničavanje usluga i deaktiviranje opreme Vip će vršiti u situacijama koje su predviđene i u čl.116, 118 i 119 Zakona o elektronskim komunikacijama.
- 15.2. Pretplatnik/korisnik je obavezan da ne ugrožava rad i funkcionalnost mreže Vip-a, ne uznemirava druge Pretplatnike/korisnike i da ne koristi uslugu i/ili omogućava i/ili pomaže trećim licima da koriste uslugu na način koji može prouzrokovati smetnje drugim Pretplatnicima/korisnicima, ili za neovlašćeni pristup tuđim informacijama ili resursima, ili za vršenje nelegalnih radnji uključujući, ali se ne ograničavajući na:
- Neovlašćenu terminaciju međunarodnog saobraćaja;
  - kršenje prava intelektualne svojine neovlašćenom distribucijom ili neovlašćenim preuzimanjem sadržaja, posebno preko Interneta;
  - slanje, primanje i/ili skladištenje bilo kakvih podataka koji mogu da nanesu štetu bilo koje vrste VIP, korisniku ili trećem licu;
  - distribuciju SMS, MMS, e-mail poruka i/ili drugog sadržaja čije je saopštavanje, promet ili činjenje dostupnim javnosti zabranjeno zakonom ili na drugi način;
  - korišćenje SIM kartice u uređaju koji je ukraden;
  - ukoliko korisnik ili drugo lice sa korisnikovog broja i posle opomene nastavi da uznemirava ili vređa druge korisnike ili treća lica;
  - slanje neželjenih ili nezatraženih poruka drugom korisniku usluga VIP odnosno drugom licu, kao i objavljivanje ili prenos promotivnih i reklamnih materijala ostalim korisnicima VIP ili drugim licima bez njihovog pristanka ili zahteva
  - ukoliko se utvrdi bilo kakva zloupotreba poziva i poruka na broj kratkih kodova koji su ugovorom ustupljeni provajderu.
- 15.3. U slučaju težeg kršenja obaveza iz ovog člana 15, ili ponovljene nedopuštene radnje, Vip zadržava pravo da trajno obustavi usluge korisniku i raskine Ugovor.
- 15.4. U slučajevima kada je nedozvoljeni sadržaj ili drugu zloupotrebu u skladu sa zakonom ovlašćen da utvrdi nadležni organ, mere privremenog obustavljanja usluga mogu se preduzeti nakon utvrđivanja takve zloupotrebe od strane nadležnog organa.
- 15.5. Pretplatnikova SIM kartica će biti ponovo u funkciji kada prestanu da postoje razlozi za privremeno ograničavanje usluge i privremenu deaktivaciju.

## **Član 16**

### ***Raskid Pretplatničkog odnosa***

- 16.1. Pretplatnički odnos između Vipa i Pretplatnika može da se raskine iz razloga predviđenih propisima i zakonom, iz razloga za koje Vip zadržava pravo da odbije zahtev u skladu sa članom 5.2.1 (tačke od b) do j) kao i iz sledećih razloga:
- a) ako je SIM kartica Pretplatnika 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 Pretplatnik prekrši bilo koju od svojih ostalih ugovornih obaveza;
  - c) ako pretplatnik više nema adresu u Republici Srbiji za uručivanje Vipovih računa i obaveštenja ili ako nije odredio prebivalište;
  - d) ako Vip utvrdi da je bilo koji podatak iz Pretplatnikovog zahteva/ugovora lažan ili nepotpun i takav podatak nije ispravljen na propisan način;
  - e) ako je Pretplatnik zloupotrebio opremu ili usluge koje je Vip pružio.

#### **Član 17**

##### ***Ugovorna kazna zbog neizvršenja obaveza***

- 17.1. U slučaju da Pretplatnik raskine ili svojim ponašanjem dovede do raskida odnosno prestanka Pretplatničkog odnosa pre isteka minimalnog predviđenog perioda njegovog trajanja, kako je određeno članom 5.1.3 Opštih uslova, Pretplatnik se obavezuje da plati Vipu ugovornu kaznu zbog neizvršenja ugovorne obaveze, u iznosu svih preostalih mesečnih pretplata počev od dana raskida pretplatničkog odnosa do dana isteka minimalnog predviđenog perioda njegovog trajanja.
- 17.2. U slučaju da Pretplatnik raskine Pretplatnički odnos pre isteka minimalnog predviđenog perioda njegovog trajanja, kako je određeno članom 5.1.3 Opštih uslova, iz razloga jednostrane izmene uslova ugovora od strane Operatora, kojima se bitno menjaju uslovi pod kojima je pretplatnički odnos zasnovan, na način koji nije na korist Pretplatnika, a naročito u pogledu specifikacije usluga (sadržaj paketa usluga) i uslova za korišćenje usluga u vezi sa ponuđenim promotivnim pogodnostima, Pretplatnik ima pravo da po prijemu obaveštenja o pomenutim jednostranim izmenama, raskine pretplatnički odnos bez obaveze plaćanja troškova u vezi sa raskidom.

#### **Član 18**

##### ***Ostali razlozi za raskid***

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

- 18.1. Pretplatnik može da raskine Pretplatnički odnos pisanim obaveštenjem o raskidu poslatom Vipu preporučenom poštom ili predatom Vip-u od strane Pretplatnika na prodajnom mestu Vip-a. Raskid Pretplatničkog odnosa stupa na snagu na kraju obračunskog perioda u kom je podnet, računajući od dana propisnog podnošenja pisanog obaveštenja o raskidu Pretplatničkog odnosa od strane Pretplatnika Vipu.
- 18.2. U slučaju smrti Pretplatnika, njegovi naslednici ili članovi porodice treba da obaveste Vip o smrti Pretplatnika u roku od 30 dana od datuma njegove smrti. Ako naslednik ili član porodice Pretplatnika propusti da u obaveštenju o smrti Pretplatnika, traže promenu u imenu Pretplatnika, Pretplatnički odnos će se smatrati raskinutim danom smrti Pretplatnika. Naslednici preminulog Pretplatnika će se smatrati solidarno odgovornim, do vrednosti Pretplatnikove nasledne mase, za sve njegove dugove koji su nastali pre datuma smrti, kao i za Vipova

potraživanja nastala od tog datuma nadalje do trenutka stvarne deaktivacije SIM kartice preminulog Pretplatnika.

- 18.3. Vip će prestati da pruža svoje usluge u slučaju ukidanja ili oduzimanja Licence dodeljene Vipu od strane Regulatorne agencije za elektronske komunikacije i poštanske usluge. U tom slučaju svi ugovori o pretplati će se smatrati raskinutim na dan prekida važnosti Licence.

### **Član 19**

#### ***Raskid sa Pretplatnikom koji je privredno društvo***

- 19.1. U slučaju pokretanja stečajnog postupka ili likvidacije Pretplatnika, stečajni upravnik će pismeno obavestiti Vip o pokretanju stečajnog postupka, postupka reorganizacije odnosno likvidacije u roku od 30 dana od pokretanja navedenih postupaka.
- 19.2. Vip će nastaviti sa pružanjem Usluga Pretplatniku, protiv koga je pokrenut stečajni postupak, postupak reorganizacije ili likvidacije, u skladu sa Zakonom o stečaju.
- 19.3. Danom pokretanja stečajnog postupka, postupka reorganizacije ili likvidacije protiv Pretplatnika, Pretplatnički odnos se ne smatra raskinutim osim ako u obaveštenju o pokretanju navedenih postupka, stečajni upravnik zahteva raskid Pretplatničkog odnosa ili ako zahteva prenos Pretplatničkog odnosa na solventno društvo. Pretplatnik protiv koga je pokrenut stečajni postupak, postupak reorganizacije ili likvidacije biće odgovoran za isplatu svih potraživanja prema Vipu nastalih do trenutka deaktivacije SIM kartice.

### **Član 20**

#### ***Prenosivost broja***

- 20.1. Pretplatnik ima pravo da, na svoj zahtev, prilikom promene operatora, zadrži dodeljeni broj iz Plana numeracije za usluge javne mobilne telekomunikacione mreže, u skladu sa važećim propisima i ovim Opštim uslovima. Po prijemu zahteva za prenos broja, Vip će dodeliti Pretplatniku SIM karticu sa brojem iz Vip-ove numeracije, za koji broj će Pretplatnik zasnovati pretplatnički odnos sa Vip-om. U slučaju odobrenja zahteva za prenos broja, dodeljeni broj iz Vip-ove numeracije će biti promenjen u broj koji je Pretplatnik imao u mreži operatora davaoca broja. Ukoliko zahtev za prenos broja ne bude odobren Pretplatniku, a kartica sa brojem iz Vip-ove numeracije je bila aktivirana, pretplatnički odnos zasnovan između Pretplatnika i Vip-a će se nastaviti, do trenutka podnošenja zahteva za raskid pretplatničkog odnosa Vip-u od strane Pretplatnika.
- 20.2. Vip može da odbije zahtev za prenos broja ako je:
- zahtev podnelo neovlašćeno lice;
  - zahtev za prenos broja netačan ili nepotpun;
  - neregistrovan prepaid pretplatnik (korisnik);
  - utvrđeno da postoje neispunjena dospelja dugovanja pretplatnika, uključujući sve obaveze koje proističu iz pretplatničkog ugovora usled prevremenog raskida ugovora prema operatoru davaocu broja;
  - broj već u postupku prenosa, ili je od poslednjeg prenosa broja proteklo manje od tri meseca;
  - Pretplatnik u mreži davaoca broja kraće od tri meseca;
  - broj ukraden, nepostojeći, privremeno ili trajno isključen iz mreže davaoca broja;
  - tražen prenos broja koji je jedan iz vezane serije brojeva ili pripada korisničkoj grupi brojeva u mreži operatora davaoca broja

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

## **Član 21**

### ***Izmene i dopune Opštih uslova***

Vip zadržava pravo da jednostrano izmeni i dopuni Opšte uslove. Vip će obavestiti Pretplatnika najmanje mesec dana unapred putem računa pretplatnika i putem strane <http://www.vipmobile.rs/o-vipu/o-nama-/opsti-uslovi> i na drugi pogodan način o nameri jednostrane izmene i dopuna Opštih uslova.

Pretplatnik ima pravo da po prijemu ovog obaveštenja Vip-a raskine pretplatnički odnos bez obaveze plaćanja troškova u vezi sa raskidom, ako se najavljenim jednostranim izmenama bitno menjaju uslovi pod kojima je pretplatnički odnos zaključen, na način na koji nije na korist pretplatnika, a naročito u pogledu specifikacije usluga (sadržaj paketa usluga) i uslova za korišćenje usluga u vezi sa ponuđenim promotivnim pogodnostima.

Izmene i dopune Opštih uslova, Vip objavljuje i stavlja na raspolaganje na uobičajen i pristupačan način, tako da revidirani tekst Opštih uslova bude dostupan bar na svakom Vipovom ovlašćenom prodajnom mestu i zvaničnoj internet stranici Vipa [www.vipmobile.rs](http://www.vipmobile.rs).

Smatraće se da je Pretplatnik saglasan sa izmenjenim Opštim uslovima ukoliko nastavi korišćenje usluga, nakon stupanja na snagu najavljenih izmena.

## **Član 22**

### ***Rešavanje sporova***

Vip i Pretplatnik će pokušati da reše sporazumno svaki spor koji eventualno nastane iz ugovora o Pretplatničkom odnosu, uključujući sporove nastale u pogledu tumačenja, primene ili sprovođenja ovih Opštih uslova. Ako, međutim, strane ne uspeju da reše spor na taj način, spor će se rešavati pred nadležnim sudom.

## **Član 23**

### ***Stupanje na snagu***

Opšti uslovi objavljeni su na internet stranici Vip-a 08.05.2015. godine. Opšti uslovi stupaju na snagu i primenjuju se od 08.06.2015.