

# OPŠTI USLOVI

## ZAJEDNIČKE ODREDBE

### UVODNE ODREDBE

#### Član 1.

Ovi Opšti uslovi predstavljaju sastavni deo Ugovora o zasnivanju pretplatničkog odnosa za korišćenje usluge Distribucije medijskih sadržaja, usluge Interneta ili usluge Fiksne telefonije, (u daljem tekstu: Ugovor), zaključenog između Pretplatnika i SAT-TRAKT-a, kao davaoca usluge, i istima se uređuju pitanja koja nisu regulisana Pretplatničkim ugovorom i uslovi pod kojima SAT-TRAKT vrši pružanje usluga i utvrđuje postupak za ostvarivanje međusobnih prava i obaveza SAT-TRAKT-a i Pretplatnika.

#### Član 2.

Zaključivanje Ugovora predstavlja preduslov za korišćenje svih usluga SAT-TRAKT-a.

#### Član 3.

Pretplatnik i SAT-TRAKT se obavezuju da će poštovati Opšte uslove.

Pretplatnik je saglasan da SAT-TRAKT može vršiti izmene Opštih uslova i Ponude, o čemu će Pretplatnika informisati najmanje 30 dana pre početka stupanja na snagu tih izmena putem svoje web strane: [www.stcable.tv](http://www.stcable.tv) i/ili na internom TV kanalu.

Naknadne izmene Opštih uslova i Ponude primenjivaće se za Pretplatnika od dana njihovog stupanja na snagu.

### PREDUSLOVI ZA KORIŠĆENJE USLUGA

#### Član 4.

Pretplatnik svojim potpisom garantuje da su podaci uneti u Ugovor tačni i obavezuje se da će ukoliko naknadno dođe do promena u tim podacima o tome blagovremeno, a najkasnije 15 dana nakon promene, obavestiti SAT-TRAKT. Pretplatnik će nadoknaditi SAT-TRAKT-u celokupnu štetu nastalu usled netačnosti datih podataka.

Ukoliko se u roku od 30 dana od zaključenja Ugovora utvrdi da ne postoje tehničke mogućnosti za priključenje na SAT-TRAKT-ovu mrežu u smislu da na njegovoj lokaciji ne postoji mreža kablovsko distributivnog sistema (u daljem tekstu: KDS) sa odgovarajućim tehničkim mogućnostima, ovaj Ugovor se automatski raskida.

SAT-TRAKT zadržava pravo da odbije potpisivanje Ugovora sa Pretplatnikom ako je ranije postojao pretplatnički odnos među njima koji je raskinut krivicom zainteresovanog lica, ili ako je ranije na datoj adresi postojao Ugovor sa SAT-TRAKT-om koji je raskinut krivicom Pretplatnika.

Pravo na zaključenje ugovora pod promotivnim uslovima ostvaruje pravno ili fizičko lice koje najmanje 36 meseci nije pretplatnik odnosno nije koristio uslugu SAT-TRAKT-a.

#### Član 5.

Priključenje Pretplatnika je usluga kojom se Pretplatniku omogućuje da sa njegovim uređajima koristi ugovorene usluge.

Pretplatnik je na svojoj lokaciji dužan da obezbedi uslove za priključenje ili aktiviranje ugovorene usluge:

- Ulaz SAT-TRAKT-ovih tehničara u objekat radi izgradnje potrebne instalacije, postavljanje i podešavanje potrebne opreme;
- Odgovarajuće ispravne, dobro održavane i podešene uređaje za korišćenje usluga u skladu sa tehničkim preporukama koje propisuje SAT-TRAKT.

Nakon što Pretplatnik obezbedi uslove, SAT-TRAKT je dužan da Pretplatnika priključi ili aktivira usluge u roku od 30 dana.

Potpisivanjem Radnog naloga ovlašćenom licu SAT-TRAKT-a koje vrši priključenje, Pretplatnik overava da je usluga na adekvatan način isporučena/aktivirana.

Ako Pretplatnik ne obezbedi uslove za realizaciju ugovorene usluge, u roku od 60 dana od dana potpisivanja Ugovora, SAT-TRAKT zadržava pravo da smatra da je Pretplatnik odustao od ugovorene usluge.

#### Član 6.

Ukoliko vlasnik objekta i Pretplatnik nisu isto lice (Pretplatnik se nalazi u objektu vlasnika po nekom zakonskom osnovu), te je vlasnik objekta taj koji već ima zaključen Ugovor za Distribuciju medijskih sadržaja po osnovu koga je vlasniku utvrđena mesečna obaveza plaćanja prema SAT-TRAKT-u, ugovorne strane saglasno konstatuju da SAT-TRAKT zadržava pravo da obavezu vlasnika na ime mesečne naknade za uslugu Distribucije medijskih sadržaja fakturiše na Pretplatnikovo ime. U tom slučaju Pretplatnik se obavezuje da uredno izmiruje i navedenu obavezu vlasnika na ime mesečne naknade za Distribuciju medijskih sadržaja, a koju SAT-TRAKT počevši od zaključenja Ugovora sa ovim Pretplatnikom, ima pravo da fakturiše na Pretplatnikovo ime.

Za navedeno u prethodnom stavu Pretplatnik pribavlja saglasnost vlasnika objekta.

### TERMINALNA OPREMA I OPREMA

#### Član 7.

Terminalna oprema je proizvod koji se u celini ili pretežno koristi za pružanje elektronskih komunikacionih usluga, a priključuje se direktno ili indirektno na odgovarajuću terminalnu tačku mreže.

Pod opremom koja se daje Pretplatniku na korišćenje (u daljem tekstu: Oprema) podrazumevaju se svi uređaji i pripadajući elementi koji služe za isporuku i terminisanje usluga. Isporučena Oprema mora biti u ispravnom stanju ali ne mora biti nekorišćena, i predstavlja trajno vlasništvo SAT-TRAKT-a. Pretplatnik se obavezuje da će savesno postupati sa Opremom u skladu sa uputstvom za korišćenje i uputstvima koje dobije od SAT-TRAKT-a, i da će po prestanku Ugovora Opremu vratiti u ispravnom stanju ili ukoliko to nije moguće, Pretplatnik se obavezuje da nadoknadi protivvrednost po aktuelnom Cenovniku ili po odredbama Opštih uslova. Prilikom instalacije Opreme Pretplatnik potpisuje Revers.

Pretplatnik se obavezuje da neće samostalno vršiti zahvate na instaliranoj Opremi/uređajima SAT-TRAKT-a koje je dobio na korišćenje za vreme trajanja pretplatničkog odnosa, niti će za to angažovati neovlašćena lica, a u suprotnom Pretplatnik će snositi sve troškove popravke.

Pretplatnik se obavezuje da snosi sve eventualne troškove u vezi održavanja i popravki Opreme koju je dobio na korišćenje, ukoliko je krivica do njega, a ne do funkcionalnosti Opreme.

U slučaju uništenja ili gubitka Opreme SAT-TRAKT-a koju je Pretplatnik dobio na korišćenje, Pretplatnik se obavezuje da najkasnije u roku od 24 sata od događaja, o tome obavesti SAT-TRAKT i

nadoknadi vrednosti zadužene Opreme prema važećem Cenovniku.

SAT-TRAKT se obavezuje da će besplatno otkloniti sve kvarove na Opremi, osim onih koji nastanu nepažnjom ili namernim delovanjem Pretplatnika (mehanička oštećenja, neadekvatni uslovi eksploatacije propisane proizvođačkom deklaracijom i sl.).

Preseljenje Opreme SAT-TRAKT-a koja je data Pretplatniku na korišćenje može se izvršiti samo uz saglasnost i asistenciju SAT-TRAKT-a. Zahtev za promenu lokacije podnosi se Korisničkom centru. Zahtev se odobrava ukoliko ima tehničkih mogućnosti na novoj lokaciji, ukoliko je podnosilac zahteva izmirio sve svoje obaveze prema SAT-TRAKT-u i po uplati naknade za promenu lokacije priključka u skladu sa Cenovnikom. Zabranjeno je preseljenje SAT-TRAKT-ove Opreme samovlasno i samostalno bez tehničke službe SAT-TRAKT-a. Ukoliko Pretplatnik postupi suprotno ovoj odredbi, SAT-TRAKT ima pravo da takvom Pretplatniku ukine uslugu i zahteva povraćaj Opreme u ispravnom stanju, ili ukoliko to nije moguće, Pretplatnik je u obavezi da plati SAT-TRAKT-u naknadu zbog nevraćanja Opreme u zavisnosti od vrste Opreme, a u iznosima koji su određeni ovim Opštim uslovima ili Cenovnikom.

Pretplatnik koji ne koristi uslugu 180 dana u kontinuitetu, dužan je da SAT-TRAKT-u vrati Opremu i izmiri sva dospela dugovanja. Ukoliko Pretplatnik ne vrati Opremu i ne izmiri sva dospela dugovanja, SAT-TRAKT može jednostrano raskinuti Pretplatnički ugovor i pored svih zaostalih dugovanja uz zakonsku zateznu kamatu, fakturisati Pretplatniku protivvrednost Opreme u iznosima koji su određeni ovim Opštim uslovima ili Cenovnikom.

#### Član 8.

Popravljanje ili izmenu instalacije i kablova vrši isključivo SAT-TRAKT. Pretplatnik ne sme ni na koji način da popravlja, prepravlja ili menja instalaciju SAT-TRAKT-a.

SAT-TRAKT ima pravo da na lokaciji Pretplatnika vrši kontrolna merenja, pregled ispravnosti Opreme, KDS instalacija i da proverava da li se ti uređaji i instalacije koriste i održavaju u skladu sa odredbama Opštih uslova. Prilikom obavljanja ovih pregleda Pretplatnik ima pravo da traži na uvid dokaz ID karticu izdatu od strane SAT-TRAKT-a.

Ako ovlašćeni radnik prilikom pregleda ustanovi da Oprema i instalacije ne odgovaraju propisanim tehničkim uslovima ili na njima utvrdi tehničke smetnje ili nedostatke, Pretplatnik je dužan da omogući radnicima SAT-TRAKT-a pristup instalacijama i Opremi radi otklanjanja uočenih neispravnosti odmah. Pretplatnik je takođe dužan da plati troškove otklanjanja neispravnosti na Opremi i instalaciji koja je nastala usled krivice Pretplatnika a shodno Članu 7. Opštih uslova.

Ako nastane neispravnost na opremi Pretplatnika zbog čega nastanu smetnje u pružanju usluga SAT-TRAKT-a, Pretplatnik je dužan da otkloni tehničke smetnje odnosno nedostatke na njegovim uređajima i instalacijama, u roku od 7 dana, a ukoliko to ne učini SAT-TRAKT može da donese odluku o raskidu Ugovora.

### KVALITET USLUGE I OTKLANJANJE KVAROVA

#### Član 9.

SAT-TRAKT je odgovoran da obezbedi kvalitetan rad elektronske komunikacione mreže i kvalitet usluge koju pruža, u skladu sa propisima koji uređuju oblast elektronskih komunikacija, aktima Republičke agencije za elektronske komunikacije, Ugovorom zaključenim sa Pretplatnikom i ovim Opštim uslovima.

Kvarove i smetnje SAT-TRAKT je dužan da otkloni najkasnije u roku od 48 sati od trenutka nastanka odnosno od trenutka prijave od strane Pretplatnika. Ukoliko nije u mogućnosti da otkloni kvar ili smetnju u navedenom roku dužan je da obavesti Pretplatnika putem Info kanala i/ili na svojoj internet strani.

U slučaju da prekid traje duže od 48 sati od trenutka njegovog nastanka ili prijave SAT-TRAKT je dužan da iznos mesečne pretplate umanjuje srazmerno periodu u kom nije pružao uslugu.

### NAPLATA USLUGA

#### Član 10.

Pretplatnik koji zaključi Ugovor, dužan je da plati naknadu na ime priključenja usluga i korišćenja usluga, prema Cenovniku.

SAT-TRAKT zadržava pravo da jednostrano izmeni Cenovnik. O izmenama Cenovnika SAT-TRAKT će najmanje mesec dana unapred obavestiti na pogodan način Pretplatnika o nameri jednostrane izmene uslova Ugovora putem web strane: [www.stcable.tv](http://www.stcable.tv) i/ili internog TV kanala, kao i pravu Pretplatnika na raskid Ugovora koji je zaključen na Minimalni period korišćenja usluge, pre isteka perioda na koji je zaključen. Pretplatnik, ima pravo da po prijemu obaveštenja, raskine Ugovor bez obaveze plaćanja troškova u vezi sa raskidom ako se najavljenim jednostranim raskidom bitno menjaju uslovi pod kojima je Ugovor zaključen, na način koji nije na korist Pretplatnika, a naročito u pogledu specifikacije usluga i uslova za korišćenje usluga u vezi sa ponuđenim promotivnim paketom.

Obračunski period za odabranu uslugu traje jedan mesec, od prvog do zadnjeg dana u mesecu.

Pretplatnik usluge Distribucije medijskih sadržaja u analognom formatu kome je po zaključenju Ugovora aktivirana usluga do 15-og u mesecu biće zadužen naknadama za tekući mesec, a Pretplatnik kome je aktivirana usluga od 16-tog u mesecu biće zadužen naknadama od prvog narednog meseca, tako da se prvi obračunski period tom Pretplatniku računa u zavisnosti od datuma aktivacije usluge.

Pretplatnik Internet i usluge Distribucije medijskih sadržaja u digitalnom formatu kome je pri zaključenju Ugovora prvi put aktivirana usluga, za prvi obračunski period korišćenja usluge biće zadužen za cenom korišćenih usluga srazmerno, počevši od dana aktivacije zaključno sa zadnjim danom u obračunskom periodu. Dodatne usluge (npr. zakup Opreme ili resursa) se naplaćuju za ceo obračunski period.

Kod usluge Fiksne telefonije presek usluga se vrši prvog dana u mesecu za prethodni mesec. Telefonskim saobraćajem za prethodni mesec smatraju se svi pozivi koji su započeti u prethodnom mesecu a završeni najkasnije u šestom satu narednog dana.

SAT-TRAKT će nastojati da Pretplatniku dostavlja popunjene naloge za uplatu, kao instrument plaćanja, kako bi olakšao Pretplatniku izvršenje njegove obaveze, ali ukoliko Pretplatnik ne dobije takav nalog, to ga ne oslobađa obaveza plaćanja naknade u roku dospelosti. Svoje obaveze plaćanja Pretplatnici mogu izvršavati preko Pošte, banaka i u Korisničkim centrima SAT-TRAKT-a.

Dospelost mesečnih obaveza plaćanja usluga je 15-ti u mesecu za prethodni mesec, ukoliko nije drugačije naznačeno na računu.

U slučaju neizmirenja obaveza Pretplatnika po Ugovoru, o njihovoj dospelosti, SAT-TRAKT zadržava pravo da obračuna i naplati zakonsku zateznu kamatu na dospela potraživanja.

SAT-TRAKT ima pravo da Pretplatniku ukine pružanje usluga (isključenje) u slučaju da Pretplatnik ne izvrši svoje obaveze plaćanja prema SAT-TRAKT-u u roku.

Saglasno prethodnom stavu, kod usluge Fiksne telefonije, usled neizmirenja obaveza, Pretplatniku će biti suspendovani odlazni pozivi, a omogućeni dolazni pozivi, pozivi ka hitnim službama i pozivi ka Kontakt centru SAT-TRAKT-a.

Ukoliko Pretplatnik ne plati ni u roku od 60 dana računajući od dana dospeća mesečne obaveze SAT-TRAKT zadržava pravo da isključi Pretplatniku uslugu Fiksne telefonije i demontira terminalnu opremu.

Po izmirenju svih svojih obaveza prema SAT-TRAKT-u, Pretplatniku će biti omogućeno ponovno korišćenje usluge/usluga (ponovno priključenje) uz obavezu plaćanja naknade za ponovno

priključenje, u skladu sa Cenovnikom.

Ukoliko Pretplatnik ne plati zaostala dugovanja ni u roku od 15 dana računajući od dana isključenja usluge/usluga, SAT-TRAKT zadržava pravo da izvrši demontažu Pretplatnikovog priključka/Opreme, nakon čega se smatra da je Ugovor automatski raskinut, što ne oslobađa Pretplatnika od obaveza da isplati preostala dugovanja kao i eventualnu štetu prouzrokovanu u periodu trajanja Ugovora.

Po izmirenju svih svojih obaveza prema SAT-TRAKT-u, Pretplatniku će biti omogućeno ponovno korišćenje usluge/usluga (ponovno uključenje) uz obavezu plaćanja naknada po ovim Opštim uslovima za ceo mesec u kome mu je izvršena ponovna aktivacija usluge. SAT-TRAKT zadržava pravo da naplati Pretplatniku naknadu za ponovno uključenje, u skladu sa Cenovnikom.

U slučaju isključenja usluge za koje je predviđeno plaćanje mesečne naknade za korišćenje Opreme, SAT-TRAKT ima pravo da nastavi sa naplatom ove naknade sve do ponovnog uključanja usluge ili dok Pretplatnik ne vrati predmetnu Opremu.

Pretplatnik ima pravo prigovora na ispostavljeni račun i/ili na kvalitet usluge u roku od 30 dana, o kome će SAT-TRAKT rešavati u roku od 8 dana od dana prijema prigovora. Prigovor se podnosi pisanim putem na adresu naplatnog mesta SAT-TRAKT-a. Po istoj proceduri se ulaže reklamacija SAT-TRAKT-u i po svim drugim pitanjima vezanim za SAT-TRAKT-ove usluge.

Pretplatnik ima pravo da traži naknadu štete ukoliko je kvalitet usluge manji od ugovorenog, a SAT-TRAKT ne odgovara za štetu ako je kvalitet usluge manji od ugovorenog zbog objektivnih razloga koji se nisu mogli predvideti, izbeći, odnosno otkloniti (viša sila) ili usled blagovremeno prijavljenih radova na održavanju mreže.

Pretplatnik kome je odbijen prigovor ili SAT-TRAKT nije odgovorio u roku od 15 dana, može se obratiti RATEL-u radi posredovanja u vansudskom rešavanju spora u roku od 15 dana od dana dostavljanja odgovora SAT-TRAKT-a ili isteka roka u kome je SAT-TRAKT bio dužan da odgovori.

Preplatnik je dužan da plati nesporni deo računa, a ako osporava ceo račun, dužan je da plati prosečno mesečno zaduženje za poslednja tri meseca koja su prethodila periodu na koji se odnosi prigovor.

Pretplatniku koji podnese prigovor i uredno izvrši obavezu plaćanja na navedeni način, SAT-TRAKT ne sme da obustavi uslugu prijema poziva i pozivanja službi za hitne intervencije kao ni da isključi terminalnu opremu Pretplatnika iz svoje mreže, do isteka pokretanja vansudskog ili sudskog postupka, odnosno okončanja postupka.

Račun se dostavlja e-mailom ili Poštom.

Ukoliko iz bilo kog razloga ne dobije račun za obavljene usluge, Pretplatnik je dužan da kontaktira SAT-TRAKT radi dobijanja računa.

U slučaju neblagovremenih uplata ili kršenja drugih odredbi Opštih uslova od strane Pretplatnika, SAT-TRAKT ima pravo da uputi pismenu opomenu Pretplatniku. SAT-TRAKT ima pravo da naplati nadoknadu za svoje angažovanje po osnovu opominjanja.

## PROGRAMSKI I TARIFNI PAKETI

### Član 11.

SAT-TRAKT u skladu sa svojom poslovnom politikom nudi određene Programske ili Tarifne pakete ili Pakete usluga (skraćenim nazivom: Paket ili Paketi) čiji su opis i cena date na web stranici: [www.stcable.tv](http://www.stcable.tv) u Cenovniku. SAT-TRAKT ima pravo da uvede nove Pakete i ukinе postojeće, promenom Ponude.

U slučaju da SAT-TRAKT ukida neki od Paketa, Pretplatnik treba da izabere odgovarajući Paket do početka sledećeg obračunskog perioda. U suprotnom, SAT-TRAKT će umesto njega izabrati Paket po ceni najslabijem ukinutom Paketu.

Pretplatniku se distribuiraju odabrani Paketi koje je izabrao prilikom zaključenja Pretplatničkog Ugovora, uz plaćanje mesečne naknade za distribuciju ili korišćenje istih prema Cenovniku. Ako Pretplatnik do početka obračunskog perioda nije eksplicitno zahtevao promenu Paketa smatraće se da i u narednom obračunskom periodu želi da koristi postojeći Paket.

Ako se Pretplatnik za vreme trajanja Ugovora opredeli za bilo koji drugi Paket iz Cenovnika, može zahtevati izmenu Paketa ukoliko nije drugačije uslovljeno tekućom obavezom iz neke promotivne kampanje. Zahtev za promenu Paketa se podnosi Korisničkom centru SAT-TRAKT-a. Paket se dodeljuje isključivo za celi obračunski period, u toku jednog obračunskog perioda nije moguća izmena Paketa.

Ukoliko SAT-TRAKT primi Pretplatnikov zahtev za promenu Paketa do poslednjeg radnog dana u tekućem obračunskom periodu, Pretplatniku će biti omogućeno praćenje/korišćenje izabranog Paketa počevši od prvog dana narednog obračunskog perioda. Ukoliko SAT-TRAKT primi Pretplatnikovo obaveštenje za promenu Paketa nakon poslednjeg radnog dana u tekućem obračunskom periodu, Pretplatniku neće biti omogućeno praćenje/korišćenje izabranog Paketa u prvom narednom obračunskom periodu već počevši od drugog narednog.

## PRIVREMENO ISKLJUČENJE USLUGA

### Član 12.

U toku trajanja Minimalnog perioda korišćenja Pretplatnik nema pravo na privremeno isključenje usluga.

Pretplatnik bez Minimalnog perioda korišćenja ima pravo da zatraži privremeno isključenje usluge. Privremeno isključenje Pretplatnik može tražiti samo za celi obračunski period, zahtev mora biti predat pre početka tog obračunskog perioda od kojeg želi privremeno isključenje usluge.

Za ostvarenje ovog prava neophodno je da se Pretplatnik obrati SAT-TRAKT-u radi odobrenja zahteva za privremenim isključenjem, izmiri sve dospеле obaveze i vrati svu zaduženu Opremu u Korisnički centar. Za vreme trajanja privremenog isključenja na zahtev Pretplatnika ne naplaćuje se mesečna naknada u skladu sa Cenovnikom.

Ukoliko ne zatraži ponovno priključenje u roku od 12 meseci od privremenog isključenja Ugovor se automatski raskida.

Ukoliko je Pretplatnik zatražio privremeno isključenje na određeno vreme, po isteku navedenog roka Pretplatnik je dužan da se obrati Korisničkom centru sa zahtevom za ponovno priključenje i plati naknadu za ponovno priključenje prema Cenovniku.

### Član 13.

Pretplatnik prilikom zaključenja Ugovora može da se opredeli za korišćenje usluge sa Minimalnim periodom korišćenja, u tom slučaju ostvaruje posebne popuste odnosno pogodnosti. Minimalni period korišćenja predstavlja vreme korišćenja usluge za koju se Pretplatnik obavezao za plaćanje svih naknada u skladu sa Cenovnikom.

Minimalni period korišćenja počinje teći od aktivacije usluge.

Pretplatnik može jednostrano da raskine ugovor o korišćenju usluge pre isteka Minimalnog perioda korišćenja. U tom slučaju je, pored dospelih obaveza, dužan da nadoknadi štetu SAT-TRAKT-u, u zavisnosti šta je za njega povoljnije:

- Iznos u visini popusta koji je ostvario u okviru date pogodnosti iz ponude pod kojom je zaključio ugovor u odnosu na cene iz Cenovnika koje se odnose na zaključivanje ugovora na neodređeno vreme, uključujući i naknadu za priključenje usluge,

• Iznos zbira mesečnih naknada (pretplata) za mesece preostale do isteka Minimalnog perioda korišćenja.

Odredbe o nadoknadi štete primenjuju se i u slučaju da SAT-TRAKT saglasno Članu 21. Opštih uslova jednostrano raskine Ugovor vezan za uslugu sa Minimalnim periodom korišćenja ukoliko Pretplatnik ne ispunjava ugovorne obaveze.

U slučaju raskida Ugovora Pretplatnik je dužan da prilikom podnošenja Zahteva za raskid Ugovora vrati Opremu a ukoliko to ne uradi SAT-TRAKT će izdati račun za nadoknadu štete prema Cenovniku.

Ukoliko je Pretplatnik sa Minimalnim periodom korišćenja bio privremeno isključen po bilo kom osnovu, uključujući ali ne ograničavajući se na: isključenje zbog dugovanja itd., nakon ponovnog uključenja Pretplatniku se Minimalni period korišćenja produžava za isti period za koji je Pretplatnik bio privremeno isključen, izuzev ako je za taj period ispostavljen pun iznos mesečnog računa za korišćenje usluge. Ukoliko Pretplatnik plati manji mesečni iznos računa po osnovu privremenog isključenja, Minimalni period se srazmerno produžava.

Kada Pretplatnik koristi dodatnu uslugu sa Minimalnim periodom korišćenja, pri čemu Pretplatnik ima za postojeći Ugovor Distribuciju medijskih sadržaja čiji Minimalni period korišćenja se završava pre Minimalnog perioda te dodatne usluge, automatski se produžava Minimalni period korišćenja Distribucije medijskih sadržaja do isteka Minimalnog perioda svih dodatnih usluga.

## PREKID SIGNALA

### Član 14.

SAT-TRAKT može prekinuti distribuciju signala kako bi obavio nužne radove, popravke, održavanja, proširenja ili poboljšanja svih usluga.

U slučaju prekida distribucije signala navedenog u prethodnom stavu ovog Člana, kao i u slučaju prekida distribucije signala zbog uzroka navedenih u Članu 16. ovih Opštih uslova, takav prekid se neće smatrati kršenjem Ugovora, niti osnovom za naknadu eventualne štete Pretplatniku. U ovakvim slučajevima smatra se da je Ugovor na snazi, te je Pretplatnik u obavezi da plaća mesečnu naknadu kao i ostale eventualne naknade u skladu sa Cenovnikom.

## OGRANIČENJE OD ODGOVORNOSTI

### Član 15.

SAT-TRAKT se ne smatra odgovornim za: izmenu, poremećaj, ili definitivni ili privremeni prekid ili bilo kakvo zakašnjenje u distribuciji usluga, iz bilo kog razloga; svaku teškoću prijema usluga vezanu uz mesto i uslove prijema ili uz neadekvatnu Opremu kod Pretplatnika; svaku promenu ili prekid koji nastane usled neke administrativne, sudske ili zakonske odluke koja se odnosi na SAT-TRAKT, svaku lošu instalaciju, loše funkcionisanje, neovlašćeni servis Opreme ili lošu upotrebu iste od strane Pretplatnika suprotno odredbama ovih Opštih uslova.

SAT-TRAKT se ne smatra odgovornim za zakašnjenje ili neizvršenje svojih obaveza preuzetih Ugovorom i ovim Opštim uslovima koje proizilaze iz slučajeva više sile, kao i događaja propuštanja ili nesreća koji su van razumne kontrole uključujući ali ne ograničavajući se na požar, zemljotres, poplavu, oluju, uništenje dobara koje SAT-TRAKT nije mogao sprečiti, rat (bilo objavljeni ili neobjavljeni), vanredno stanje, oružani sukob, terorizam, pobunu, građanske nemire, blokadu, embargo, akte državnih organa, sabotazu, štrajk, prirodne katastrofe, obustave rada, opšte opasnosti, nestanak struje, karantin, zagađenje, spoljne transmisione uticaje.

Svaki oblik multimedijalnih podataka koje Pretplatnik preuzima koristeći usluge, uključujući ali ne ograničavajući se na sliku, ton, video zapise, tekst, se smatra sadržajem (u daljem tekstu: Sadržaj).

SAT-TRAKT nije odgovoran za Sadržaj usluga na koje se Pretplatnik pretplaćuje, kao ni za zatamnjena određeni programskih Sadržaja. SAT-TRAKT ne garantuje Pretplatniku da vlasnik Sadržaja neće prestati sa emitovanjem.

## NEDOZVOLJENO PONAŠANJE PRETPLATNIKA

### Član 16.

Pretplatnik se obavezuje da će uslugu koristiti u skladu sa odredbama predviđenim ovim Opštim uslovima. U slučaju kada se Pretplatnik ne pridržava ove obaveze, SAT-TRAKT zadržava pravo da jednostrano raskine Ugovor.

Svi Sadržaji zaštićeni su autorskim pravom i drugim srodnim pravom, te je zabranjeno svako snimanje, objavljivanje, distribuiranje ili na drugi način iskorišćavanje Sadržaja u bilo koju svrhu osim za ličnu kućnu upotrebu kod Pretplatnika, izuzev slučajeva kada to vlasnik Sadržaja dozvoljava.

Uslugu nije dopušteno dalje distribuirati. Pretplatnik se obavezuje da neće na bilo koji način, direktno ili indirektno, ili u komercijalne svrhe, iskorišćavati uslugu a naročito da je neće prodavati, naplaćivati ili distribuirati. U slučaju da Pretplatnik prekrši ovu zabranu, SAT-TRAKT ima pravo da od Pretplatnika naplati naknadu u iznosu od 200.000,00 dinara za svaki takav pojedinačni slučaj daljeg vida distribucije bez obzira na tehnologiju kojom se distribucija vrši, odnosno za svako pojedinačno komercijalno iskorišćavanje programa, a SAT-TRAKT će jednostrano raskinuti Ugovor i od Pretplatnika zahtevati naknadu svake štete, direktne ili indirektno, koja proizađe iz takvog iskorišćavanja usluge.

Plaćanje naknade štete SAT-TRAKT-u ne oslobađa Pretplatnika odgovornosti prema vlasniku Sadržaja kao ni nosiocima intelektualnog vlasništva, autorskih i drugih srodnih prava u slučaju javnog prikazivanja, snimanja ili sličnog nezakonitog korišćenja usluge.

Pretplatnik je dužan da koristi uslugu uz poštovanje intelektualnih i drugih srodnih prava SAT-TRAKT-a, vlasnika Sadržaja ili trećih lica. Zabranjena je svaka neovlašćena upotreba, bilo kakvog teksta, slike, zvuka, video zapisa ili informacija koje su stavljene na raspolaganje Pretplatniku, izuzev slučajeva kada to vlasnik Sadržaja dozvoljava.

Pretplatnik će odgovarati za svako kršenje prava na industrijsko ili intelektualno vlasništvo SAT-TRAKT-a, vlasnika Sadržaja ili trećih lica, kao i za svako drugo nedozvoljeno ponašanje, te se Pretplatnik obavezuje da će osloboditi i zaštititi SAT-TRAKT od bilo kakvih štetnih posledica koje mogu nastati kršenjem navedenih prava i nedozvoljenim ponašanjem Pretplatnika.

Pretplatnik se posebno obavezuje da onemogućiti deci i omladini, pre svega članovima svoje porodice, pristup programskim Sadržajima koji mogu štetiti moralu, fizičkom ili psihičkom razvoju dece i omladine.

Ukoliko po svojoj oceni zaključi da se Pretplatnik prilikom korišćenja usluge ponaša na nedozvoljen način, SAT-TRAKT ima pravo da Pretplatniku ukine pravo korišćenja usluge, privremeno - na određeni vremenski rok, ili stalno tako što će raskinuti Ugovor uz pismeno obaveštenje Pretplatniku. Pored toga, u ovom slučaju SAT-TRAKT ima pravo da podatke o Pretplatniku i njegovom nedozvoljenom ponašanju da na uvid nadležnim sudskim i izvršnim organima, kao i zainteresovanim licima, a po nalogu navedenih organa.

Ocena SAT-TRAKT-a o nedozvoljenom ponašanju Pretplatnika smatraće se osnovanom onda kada postoji razumna sumnja u pogledu nedozvoljenog ponašanja Pretplatnika.

## KONTAKT PRETPLATNIKA I SAT-TRAKT-a

### Član 17.

Pretplatnik može kontaktirati SAT-TRAKT na sledeće načine:

• Za reklamacije po pitanju računa (nedobijen račun, greška u računu i sl.) na e-mail: racuni@stcable.net, na telefon Call Centra: (024) 4 155 155, 18900 ili lično u Korisničkom centru SAT-TRAKT-a;

- Za promenu pretplatničkih podataka, lično u Korisničkom centru SAT-TRAKT-a;
- Za promenu Tarifnog paketa, aktiviranje dodatnih usluga i sl. na web strani ili lično u Korisničkom centru SAT-TRAKT-a, ili e-mail-om na adresu: mojnalog@stcable.net;
- Za prijavu kvarova i rešavanje tehničkih problema na telefon Call Centra: (024) 4 155 155, 18900 (radno vreme od 0 do 24h), lično u Korisničkom centru SAT-TRAKT-a, ili putem e-mail-a: podrska@stcable.net;
- Za rešavanje problema vezanih za uznemiravanja od strane drugih korisnika interneta e-mail-om na adresu: abuse@stcable.net;
- Za rešavanje svih ostalih problema vezanih za ugovorne obaveze Pretplatnika i SAT-TRAKT-a, a koji ne spadaju u gore navedene, e-mail-om na adresu: office@stcable.net.

SAT-TRAKT samo onu e-mail poruku smatra validnom za promenu parametara pružanja usluge, koja je poslata sa e-mail adrese internet domena SAT-TRAKT-a ili adrese koju je Pretplatnik odredio za komunikaciju.

Lokacije Korisničkih centara SAT-TRAKT-a i detalji vezani za njihov rad su navedeni na web strani SAT-TRAKT-a: [www.stcable.tv](http://www.stcable.tv).

Komunikacija ili obaveštenje ugovornih strana po svim pitanjima bitnim za sprovođenje Ugovora vršiće se isključivo u pismenoj formi. SAT-TRAKT može kontaktirati Pretplatnika putem e-mail-a ili pisanim putem za slanje računa, odnosno putem e-mail-a, telefona, SMS-a kao i pisanim putem za potrebe potraživanja dugovanja, distribucije opomena, elektronskih publikacija, reklamnih materijala, servisnih informacija, anketa, marketinških istraživanja i slično.

## IDENTIFIKACIJA I AUTORIZACIJA PRETPLATNIKA

### Član 18.

Za sve bitne kontakte u pružanju usluga SAT-TRAKT i Pretplatnik su dužni da posvete posebnu pažnju autorizaciji druge strane.

Autorizacija Pretplatnika se ostvaruje na sledeće načine:

- Za prenos podataka i prijem zaštićenih multimedijalnih sadržaja putem jedinstvenog identifikatora terminalne Opreme koju Pretplatnik upotrebljava;
- Za pregled potrošnje na web sajtu SAT-TRAKT-a: [www.stcable.tv](http://www.stcable.tv) autorizacija putem parametara korisničko ime i lozinka;
- Za pristup e-mail-u autorizacija putem parametara: korisničko ime i lozinka.

Za sve bitne kontakte u pružanju usluga SAT-TRAKT ima pravo da indentifikuje Pretplatnika ličnom kartom ili pasošem.

## POSTUPANJE SA PODACIMA O LIČNOSTI

### Član 19.

Pretplatnik se obavezuje da dostavi SAT-TRAKT-u kompletne i ispravne podatke, uključujući ime i prezime, adresu, matični broj, broj lične karte odnosno naziv, sedište, PIB, ime kontakt osobe, broj telefona i da u slučaju promene ovih podataka odmah obavesti SAT-TRAKT o tome.

SAT-TRAKT će prikupiti, koristiti, čuvati, odnosno na drugi način obraditi sve podatke o Pretplatniku, navedene odnosno sadržane u Ugovoru, kao i ostalim obrascima, koji čine prilog Ugovoru, u meri u kojoj je to potrebno za izvršenje tog Ugovora.

Potpisivanjem Ugovora Pretplatnik izjavljuje da je upoznat da SAT-TRAKT prikuplja i obrađuje podatke o ličnosti u skladu sa zakonom a u svrhe ispunjenja ugovora, kao i da je saglasan za obradu istih te daje neopozivi pristanak da lične podatke SAT-TRAKT može prikupljati, čuvati i obrađivati u svrhu izrade računa za pružene usluge; u svrhu oglašavanja i informisanja o proizvodima i uslugama; u svrhu direktnog komuniciranja sa Pretplatnikom radi odgovaranja na zahteve / prijave i upite primljene putem elektronske pošte i drugih oblika komunikacije koji su dostupni korisnicima; u svrhu obaveštavanja Pretplatnika o proizvodima, uslugama i aktivnostima SAT-TRAKT-a; u svrhu pozivanja radi učestvovanja u anketama o proizvodima i slično; u svrhu pružanja usluga sa dodatnom vrednošću; u svrhu pružanja efikasne korisničke podrške; u svrhu statističke obrade na način koji ne omogućuje identifikaciju pojedinačnog Korisnika radi dobijanja objedinjenih statističkih podataka; radi zaštite potrošača (obrada i odgovor na reklamacije); radi rešavanja odštetnog zahteva i naplate potraživanja; ispunjenje zakonskih obaveza po osnovu propisa iz oblasti elektronskih komunikacija (dostavljanje podataka o komunikaciji na osnovu sudskog naloga); radi provere kreditne sposobnosti Pretplatnika; u svrhu obavljanja revizije poslovanja.

Pretplatnik je saglasan da SAT-TRAKT može preneti potraživanja iz Ugovora na treće lice, a samim tim i podatke o Pretplatniku može ustupiti trećem licu radi naplate potraživanja, odnosno radi izvršenja drugih preuzetih obaveza Pretplatnika iz zaključenog Ugovora.

Podaci o ličnosti neće biti dostavljani primaocima u drugim državama ili međunarodnim organizacijama.

Pretplatnik može podneti zahtev u pismenoj formi za pristup podacima o ličnosti; podneti zahtev za ispravku i dopunu podataka o ličnosti; može zatražiti ograničenje obrade podataka o ličnosti i podneti prigovor na obradu, brisanje podataka o ličnosti. Rok za dostavljanje informacija i obradu po zahtevu je 30 dana od dana prijema.

Pretplatnik ima pravo da podnese pritužbu Povereniku za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti, pravo na sudsku zaštitu, kao i druga prava na osnovu zakona.

## OGLAŠAVANJE

### Član 20.

Pretplatnik prihvata da SAT-TRAKT ima pravo da neposredno, putem elektronske pošte ili putem SMS poruka, dostavlja Pretplatniku obaveštenja o ponudama svojih usluga kao i usluga koje je SAT-TRAKT razvio u saradnji sa svojim partnerima. SAT-TRAKT može putem elektronske pošte ili drugih komunikacionih sredstava da informiše Pretplatnika o bitnim pitanjima vezanim za pružanje usluge, kao što su iznos računa, upozorenje o limitima, informacije o stanju duga, kao i druge informacije od značaja za pružanje usluge.

## RASKID

### Član 21.

SAT-TRAKT može jednostrano, bez ikakvih odšteta Pretplatniku, raskinuti Ugovor kao i deaktivirati uslugu bez obrazloženja u sledećim slučajevima, kao i u ostalim specifičnim slučajevima definisanim Pretplatničkim ugovorom i ovim Opštim uslovima:

- Ako Pretplatnik, po deaktivaciji usluge ne otkloni razloge deaktivacije;
- Ako Pretplatnik omogući drugom licu neovlašćeno korišćenje usluge/Opreme;
- Ako Pretplatnik prikazuje Sadržaj u javnim prostorijama ili na otvorenom prostoru dostupnom za publiku, snima, umnožava, naplaćuje, javno prikazuje ili na drugi način distribuira Sadržaj;
- Ako Pretplatnik koristi Opremu koju je dobio na korišćenje na adresi različitoj od navedene u pretplatničkom ugovoru;
- Ako Pretplatnik uzrokuje smetnje na KDS-u ili ometa SAT-TRAKT-u pristup elementima KDS-a i izvođenju radnji za održavanje i izgradnju kablovskih priključaka;
- Ako Pretplatnik prevarno koristi uslugu/usluge;
- Ako Pretplatnik krši pravo na industrijsko ili intelektualno vlasništvo SAT-TRAKT-a, vlasnika Sadržaja ili trećih lica, kao i ukoliko Pretplatnik prekrši odredbe ovih Opštih uslova u delu koji se odnosi na povredu autorskih i drugih srodnih prava;
- Ako SAT-TRAKT prestane da pruža uslugu/usluge;
- Ako Pretplatnik ne izvršava obaveze preuzete Ugovorom i njegovim sastavnim delovima (Opšti uslovi i Ponuda);

• Ako se Pretplatnik ponaša na način nedozvoljen odredbama ovih Opštih uslova.

U napred navedenim slučajevima otkaz Ugovora stupa na snagu trećeg dana od dana dostave od strane SAT-TRAKT-a pismenog otpavka takvog otkaza Pošti, ukoliko nešto drugo ne proizilazi iz Ugovora.

Pretplatnik koji se opredelio za mogućnost korišćenja usluge bez Minimalnog perioda korišćenja, ima pravo na otkaz Ugovora koji stupa na snagu prvog dana narednog meseca pod uslovom da je otkaz u pisanoj formi dostavio SAT-TRAKT-u do poslednjeg dana obračunskog perioda, i takođe pod uslovom da je sa tim danom izmirio sve svoje dospеле obaveze prema SAT-TRAKT-u i vratio Opremu.

## PRENOS PRAVA I OBAVEZA

### Član 22.

SAT-TRAKT može preneti prava i obaveze iz Ugovora na treće lice, o čemu blagovremeno i na pogodan način obaveštava Pretplatnika. Pretplatnik može, uz odobrenje SAT-TRAKT-a preneti prava i obaveza iz Pretplatničkog ugovora na treće lice. Pretplatnik ne može preprodati ili dati na dalje korišćenje usluge SAT-TRAKT-a.

## PRIKLJUČENJE NA KDS I DISTRIBUCIJA MEDIJSKIH SADRŽAJA

### Član 23.

SAT-TRAKT se obavezuje da će Pretplatnika priključiti na svoj kablovsko distributivni sistem (u daljem tekstu KDS) u roku od 30 radnih dana od dana zaključenja Ugovora, ukoliko postoje svi neophodni tehnički uslovi na lokaciji Pretplatnika.

Rok iz prethodnog stava produžava se u slučaju: više sile, nepredviđenih tehničkih problema ili kašnjenja Pretplatnika u ispunjenju preuzetih obaveza, a do otklanjanja takvog slučaja. Ukoliko nije moguće otkloniti takav slučaj, ni u naknadnom roku od 30 radnih dana od dana njegovog nastupanja, Pretplatnik i SAT-TRAKT zadržavaju pravo otkaza ovog Ugovora, zaključenje novog Ugovora pod izmenjenim uslovima, ukoliko to bude moguće i ukoliko Pretplatnik to bude želeo.

Pri zaključenju Ugovora o zasnivanju pretplatničkog odnosa i priključenju na KDS neophodno je da Pretplatnik prezentuje dokaz o vlasništvu nad objektom koji se priključuje na KDS, ili ukoliko Pretplatnik nije vlasnik predmetnog objekta, potrebno je da dostavi saglasnost vlasnika objekta.

Izgrađena instalacija do ulaznih vrata objekta - stana Pretplatnika ili poslovnog prostora u stambenoj zgradi, odnosno do mesta ulaska instalacije u kuću ili poslovni prostor kada je objekat Pretplatnika individualna kuća, je u trajnom vlasništvu SAT-TRAKT-a. Mesto ulaska instalacije u objekat Pretplatnika predstavlja priključno mesto.

U slučajevima kada Pretplatnik poseduje već postojeću instalaciju u svom objektu (stan, kuća, poslovni prostor), sve naknadne intervencije prilikom održavanja (rad i materijal) u objektu Pretplatnika, u takvim slučajevima naplaćivaće se shodno važećem Cenovniku. Isto pravilo primenjuje se i u slučaju da je do oštećenja instalacije koju je postavio SAT-TRAKT (u stanu, kući, poslovnom prostoru) došlo krivicom Pretplatnika.

### Član 24.

SAT-TRAKT se obavezuje da će redovno, uredno i kvalitetno održavati svoj izgrađeni KDS, a Pretplatnik se obavezuje da će održavati instalaciju u svom stanu tako da neće uticati na nesmetan rad KDS-a i omogućiti ovlašćenim licima SAT-TRAKT-a da u vreme izgradnje kablovske mreže, funkcionalne kontrole, otklanjanja eventualnih kvarova i drugih radnji neophodnih za nesmetano funkcionisanje KDS-a, mogu izvoditi radove na priključnom mestu, u zajedničkim prostorima zgrade, u omogućiti nesmetan pristup instalacijama sistema u njegovom stambenom objektu ili nekretnini, kao i do susednih objekata prema projektnoj dokumentaciji, bez odštetnog zahteva.

### Član 25.

SAT-TRAKT se obavezuje da će Pretplatniku na priključnom mestu obezbediti kvalitetan prijem zemaljskih i satelitskih programa u skladu sa važećim standardima od strane RATEL-a.

SAT-TRAKT se dodatno obavezuje da će Pretplatniku obezbediti kvalitetan prijem zemaljskih i satelitskih programa na TV prijemu koji ispravno radi ukoliko je SAT-TRAKT izvodio radove na unutrašnjoj instalaciji u objektu Pretplatnika. Ukoliko Pretplatnik zadržava već postojeću instalaciju u svom objektu, SAT-TRAKT garantuje za kvalitet signala samo na priključnom mestu.

Pretplatnik ima pravo prenosa KDS priključka na drugu lokaciju ispunjenjem zahteva za promenu lokacije, pod uslovom da postoje tehničke mogućnosti na novoj lokaciji koje u svakom konkretnom slučaju procenjuju tehnička lica SAT-TRAKT-a. U slučaju da postoje tehničke mogućnosti i kada Pretplatnik izmiri sva dospela dugovanja, te plati troškove preseljenja u skladu sa Cenovnikom, SAT-TRAKT će izvesti neophodne radove za preseljenje KDS priključka.

Ukoliko Pretplatnik koji je isključen sa KDS sistema i/ili kod koga je izvršena demontaža priključka izvrši samostalno i/ili preko trećeg lica ponovno priključenje na KDS SAT-TRAKT-a, takav Pretplatnik se obavezuje da bez obzira na njegovu krivičnu i materijalnu odgovornost zbog izvršenja neovlašćenih radnji plati SAT-TRAKT-u naknadu u visini od 100.000,00 dinara po svakom pojedinačnom slučaju. Plaćanje navedene naknade ne utiče na nadoknadu svake eventualne štete u postupcima utvrđivanja krivične i materijalne odgovornosti Pretplatnika.

### Član 26.

Ponuda usluge Distribucije medijskih sadržaja digitalnog formata (u daljem tekstu DTV) sastoji se iz različitih Programskih paketa u okviru kojih se nalaze određeni TV kanali u digitalnom formatu, a koji se mogu pratiti preko DTV digitalnog prijemnika, što je sve precizirano Cenovnikom.

SAT-TRAKT zadržava pravo izmene sadržaja Programskih paketa iz Ponude, kao i pravo izmene naknada navedenih u Ponudi. O svakoj izmeni Ponude, SAT-TRAKT će obavestiti Pretplatnike na način i po proceduri predviđenoj u Članu 7. Ugovora.

### Član 27.

Pretplatnik se prilikom zaključenja Ugovora opredeljuje da koristi jedan od ponuđenih DTV digitalnih prijemnika (Set-Top Box, CA Modul ili srodni uređaj), s tim što u toku važenja Ugovora može izvršiti zamenu jednog DTV digitalnog prijemnika za drugi, uz plaćanje naknade u skladu sa Cenovnikom.

### Član 28.

Ukoliko je dodatni Programski paket aktiviran u toku obračunskog perioda, naknada za dodatni Paket biće obračunata za ceo obračunski period, a ne srazmerno od dana aktivacije.

## INTERNET

### Član 29.

Usluga Interneta koju Pretplatnik odabere podrazumeva korišćenje interneta posredstvom kablovsko distributivnog sistema (korišćenje izabranog Tarifnog paketa u skladu sa Cenovnikom). Tehnički opisi Internet usluge se mogu pozivati na RFC dokumente u kojima su definisani internet protokoli. RFC dokumenti su javno dostupni i mogu se naći na adresi: [www.ietf.org](http://www.ietf.org).

#### Član 30.

SAT-TRAKT se obavezuje da će Pretplatniku omogućiti korišćenje usluge Interneta, ukoliko postoje svi neophodni tehnički uslovi na lokaciji Pretplatnika.

Sve opcije usluge i pravila korišćenja istih definisani su Ponudom i Opštim uslovima, objavljenim na web strani: [www.stcable.tv](http://www.stcable.tv).

Opređenje za inicijalni Paket vrši se potpisom Ugovora. Promena Paketa vrši se kontaktiranjem SAT-TRAKT-ovog Korisničkog centra ili preko korisničkog portala na web strani: [www.stcable.tv](http://www.stcable.tv). Pretplatniku koji na korisničkoj strani najavi promenu Paketa u toku tekućeg meseca, biće omogućena promena od prvog dana u narednom mesecu.

Pretplatnik može koristiti dodatne opcije u skladu sa Ponudom. Aktivaciju dodatnih opcija Pretplatnik vrši preko korisničke strane ([www.stcable.tv](http://www.stcable.tv)) ili u Korisničkom centru.

Aktivaciju i promenu Paketa ili drugih dodatnih opcija, na korisničkoj strani Pretplatnik izvršava uz prethodnu autorizaciju i identifikaciju svojim korisničkim imenom i lozinkom i sa ovim načinom opređenja Pretplatnik je saglasan i priznaje ga kao svoju samostalno izraženu volju.

#### Član 31.

Pretplatnik dobija na korišćenje od SAT-TRAKT-a kablovski modem, koji ostaje trajno vlasništvo SAT-TRAKT-a. Prilikom instalacije predmetnog modema, Pretplatnik potpisuje Revers. Pretplatnik ne sme bez pisanog odobrenja SAT-TRAKT-a priključiti kablovski modem koji nije direktno dobio, kupio ili iznajmio od SAT-TRAKT-a.

#### Član 32.

SAT-TRAKT ne odgovara za:

Zagušenje, kašnjenja ili greške u funkcionisanju delova interneta na koje objektivno ne može da utiče;

- Prekide u radu nastale usled nestanka električne energije na delu infrastrukture, slučajeva više sile, kao i usled drugih razloga na koje SAT-TRAKT ne može objektivno da utiče;
- Štetu koju Pretplatnik nedozvoljenim ponašanjem učini trećim licima;
- Povredu prava na privatnost i sigurnost Pretplatnika koju na kablovskom internetu izvrši treće lice;
- Sigurnost i tačnost informacija koje Pretplatnik razmenjuje sa ostalim korisnicima interneta;
- Štetu koja nastane za Pretplatnika ili treće lice usled povrede Pretplatnikove obaveze na čuvanje tajnosti podataka o svom korisničkom nalogu;
- Prekid veze ukoliko taj prekid nastupi kao posledica radova na infrastrukturi mreže SAT-TRAKT-a;
- Tehničke smetnje koje mogu nastati ukoliko Pretplatnik ne prihvati sve ili pojedine preporuke SAT-TRAKT-a.

SAT-TRAKT ne garantuje da datoteke snimljene sa interneta nemaju neki od kompjuterskih virusa ili drugih programa koji manifestuju infektivne ili destruktivne osobine. Pretplatnik je odgovoran za sprovođenje određenih procedura i provera radi zaštite od takvih programa. SAT-TRAKT nije odgovoran za štetu pričinjenu na taj način.

SAT-TRAKT ne odgovara za štetu nanetu Pretplatniku eventualnim prekidom usluga iz gore navedenih razloga.

Isključivo Pretplatnik odgovara krivično, građanski ili na bilo koji drugi način pred nadležnim organima za svoje nedozvoljeno ponašanje.

Pretplatnik odgovara SAT-TRAKT-u za svaku materijalnu i nematerijalnu štetu (narušavanje ugleda kod drugih Pretplatnika) prouzrokovanu nedozvoljenim ponašanjem.

#### Član 33.

Ponašanje Pretplatnika smatraće se nedozvoljenim ukoliko je u suprotnosti sa imperativnim propisima Republike Srbije i međunarodnog prava, ili ugovorima, konvencijama, preporukama, kodeksima koji se odnose na korišćenje interneta, računara i računarskih mreža, kao i pravilima i uputstvima definisanim u Opštim uslovima.

Ponašanje Pretplatnika smatraće se nedozvoljenim, naročito, ukoliko se njime vrši krivično delo ili privredni prestup, vrši povreda odredaba intelektualne svojine, vrši delo neloyalne konkurencije, ukoliko se njime ugrožavaju ili povređuju nečija lična prava, ukoliko se njime vrši povreda dobrih poslovnih običaja i pravila o zaštiti prava potrošača, ukoliko se njime vrši povreda Ugovora, konvencija i preporuka u oblasti telekomunikacionog prava, kao i kodeksa ponašanja na internetu.

Neka od ponašanja koja se prema prihvaćenom kodeksu smatraju nedozvoljenim su:

Korišćenje servisa, odnosno odabrane opcije usluge Kablovskog interneta SAT-TRAKT-a za neovlašćen pristup ili za dobijanje kontrole nad drugim sistemima na lokalnoj mreži i internetu;

- Ugrožavanje drugih Pretplatnika u nesmetanom korišćenju servisa;
- Ugrožavanje nesmetanog rada mreže SAT-TRAKT-a ili bilo kog drugog dela interneta;
- Distribucija malicioznog sadržaja, virusa ili drugih programa sa destruktivnim osobinama;
- Narušavanje privatnosti ostalih pretplatnika Kablovskog interneta SAT-TRAKT-a ili interneta uopšte;
- Neovlašćena promena zadate IP adrese ili MAC adrese modema;
- Distribucija nezatraženih e-mail poruka putem elektronske pošte ili usenet konferencija (spam);
- Slanje reklamnih i promotivnih materijala za proizvode i usluge, sem na mesta predviđena za takav vid oglašavanja;
- Korišćenje servisa kojim se vrši krivično delo ili privredni prestup;
- Ukoliko se njime ugrožavaju ili povređuju nečija lična prava;
- Ukoliko se vrši povreda dobrih poslovnih običaja i pravila o zaštiti konkurencije ili se vrši delo neloyalne konkurencije;
- Ukoliko se njime vrše povreda intelektualne svojine.

#### Član 34.

U slučajevima slanja neželjene pošte, štetnih sadržaja i povrede prava intelektualne svojine od strane Pretplatnika, SAT-TRAKT može postupiti na način iz Člana 16. ovih Opštih uslova.

### INTERNET ADRESA

#### Član 35.

Internet adresa (u daljem tekstu: IP adresa) identifikuje internet uređaj na internetu. IP adresa se predstavlja u formi četiri broja međusobno odvojena tačkama (npr. 123.123.123.123). IP adresa može biti javna i privatna. Javna IP adresa je jedinstvena u okviru celog interneta. Privatna IP adresa je jedinstvena u okviru SAT-TRAKT-ove mreže. Svakom internet uređaju dodeljuje se IP adresa. Zavisno od načina dodeljivanja, IP adresa može biti dinamička ili fiksna. Dinamičke adrese se mogu izmeniti prilikom svakog preuzimanja, dok u slučaju fiksne IP adrese Pretplatnikovom uređaju će se uvek dodeliti ista IP adresa. SAT-TRAKT ima pravo da izmeni fiksnu IP adresu dodeljenu Pretplatniku, uz pismeno obaveštenje Pretplatnika.

Dodeljivanje adresa terminalne opreme i Pretplatnikovim internet uređajima se vrši DHCP protokolom (RFC 2131). Adresa za kablovski modem je privatna IP adresa i služi samo za internu komunikaciju sa SAT-TRAKT-om.

Dodeljivanje IP adrese nekom Pretplatnikovom internet uređaju se smatra uslugom. Broj uređaja koji dobijaju IP adresu, tip adrese (privatna ili javna), vreme na koje je adresa dodeljena, kao i samu adresu određuje SAT-TRAKT na osnovu Paketa i ostalih usluga koje je izabrao Pretplatnik. Za Pretplatnikove internet uređaje SAT-TRAKT dodeljuje određeni broj adresa u skladu sa odabranim Paketom.

**PRENOS INTERNET SAOBRAĆAJA****Član 36.**

Prenos internet saobraćaja je usluga prenosa paketa podataka po internet protokolu (u daljem tekstu: IP paketa) između Pretplatnikovog internet uređaja i bilo kog drugog uređaja na internetu. Internet saobraćaj klasifikujemo kao:

- Odlazni, IP pakete je uputio Pretplatnikov uređaj a upućeni su nekom drugom uređaju, i
- dolazni, IP paketi su krenuli sa nekog uređaja a upućeni su ka Pretplatnikovom internet uređaju.

Internet saobraćaj između Pretplatnika i interneta može od strane SAT-TRAKT-a da bude ograničen kako po brzini protoka (obim saobraćaja u jednoj sekundi) tako i po ukupnom obimu u jednom obračunskom periodu (npr. 1000 MB u mesec dana) na osnovu Paketa koji je Pretplatnik izabrao.

Svaki IP paket ima svoju veličinu koja se izražava u bajtima, u koju se računaju kako Pretplatnikovi podaci tako i okvir paketa (zaglavlje i CRC). Saobraćaj se izražava u bajtovima (oznaka B ili Byte) i većim jedinicama: kilobajtima (1 KB = 1024 B) i megabajtima (1 MB = 1024 KB = 1048576 B).

**Član 37.**

SAT-TRAKT ne može preuzeti na sebe odgovornost da će IP paket koji je upućen nekom internet uređaju i stići do njega, da će biti neizmenjen i da niko drugi neće saznati njegov sadržaj.

Ako Ugovorom između Pretplatnika i SAT-TRAKT-a nije preciznije određeno, SAT-TRAKT se obavezuje da će učiniti ono što je potrebno da se usluga prenosa podataka obavlja standardnim kvalitetom.

**DNS USLUGE****Član 38.**

DNS servis (RFC 1035) je standardni internet servis za prevođenje internet simboličkih imena (u daljem tekstu: Domena) u IP adrese i obrnuto. Servis funkcioniše tako što postoje serveri sa podacima koji omogućavaju pomenutu konverziju. Sama usluga prevođenja imena u IP adrese (i obrnuto) je obaveza SAT-TRAKT-a, i besplatna je.

Registracija imena Pretplatnikovog Domena u okviru hijerarhije internet imena je dodatna usluga koja se obavlja kod SAT-TRAKT-a ili kod ovlašćenih i specijalizovanih registracionih organizacija.

Usluga DNS Hosting je dodatna usluga za smeštanje podataka u serverima SAT-TRAKT-a za DNS konverziju, o vezama između Pretplatnikovih IP adresa i Domena.

**ELEKTRONSKA POŠTA****Član 39.**

Elektronska pošta ili e-mail je usluga prenosa elektronskih poruka preko interneta. Format e-mail poruke definiše standard RFC 822.

SAT-TRAKT pruža uslugu prenosa e-mail poruka upotrebom standardnih internet protokola posredstvom SAT-TRAKT-ovih e-mail servera. Slanje e-mail-a se obavlja upotrebom SMTP protokola (RFC 821), skidanje sa servera putem POP3 (RFC 1939) ili putem IMAP (RFC 1730 i RFC 3501) protokola.

Imena odnosno adrese servera za razmenu e-mail-a, kao i svi ostali potrebni podaci saopštavaju se Pretplatniku putem web stranice SAT-TRAKT-a ([www.stcable.tv](http://www.stcable.tv)), gde je omogućen pristup e-mail nalogu korišćenjem webmail usluge.

SAT-TRAKT dodeljuje Pretplatniku e-mail adrese u okviru svog domena tako da su one jedinstvene. Broj e-mail adresa koje SAT-TRAKT dodeljuje Pretplatniku zavise od Tarifnog paketa i od ostalih usluga koje je izabrao Pretplatnik. SAT-TRAKT može da ograniči veličinu elektronskog poštanskog sanduka (mailbox), pojedinačne poruke koja se u njega smešta ili koja se šalje, ili ukupne veličine e-mail poruka primljenih/poslatih u određenom periodu.

SAT-TRAKT ima pravo da omogući slanje isključivo poruka koje se šalju sa e-mail adrese, koja je u okviru SAT-TRAKT-ovog Domena.

SAT-TRAKT ima pravo da automatizovanim alatima vrši proveru e-mail poruka, koja se razmenjuju preko njegovih servera, na prisustvo neželjenog sadržaja masovnog oglašavanja (u daljem tekstu: SPAM) i štetnih i zlonamernih programa (u daljem tekstu: Virus). Za one poruke za koje na osnovu pomenute provere opravdano sumnja da sadrže Viruse ili da su SPAM poruke, SAT-TRAKT ima pravo da ograniči prenos preko svojih e-mail servera.

Pristup e-mail-u smeštenom na serveru SAT-TRAKT-a štiti se ograničavanjem pristupa samo na one Internet Pretplatnike koji znaju odgovarajuću lozinku, a o tome da lozinka ostane tajna, staraju se Pretplatnik i SAT-TRAKT u okviru svojih mogućnosti.

Pretplatnik je dužan da:

- Čuva svoje lozinke (password) u tajnosti;
- Sprovedi potrebne procedure i vrši proveru svog sistema radi zaštite od programa zaraženih virusima i drugim destruktivnim programima koji mogu naneti štetu putem interneta drugom Pretplatniku, SAT-TRAKT-u, drugim korisnicima ove usluge ili bilo kome na internetu.

**WEB HOSTING****Član 40.**

Web hosting je usluga koja omogućuje da se na server SAT-TRAKT-a postavlja Pretplatnikova prezentacija (u daljem tekstu: Web prezentacija) i stavlja se na uvid ostalim korisnicima interneta. Za Web hosting se mogu vezati sledeća ograničenja:

- Dužina vremenskog perioda u kome se usluga vrši (npr. mesec dana);
- Veličina prostora koji je stavljen na raspolaganje Pretplatniku za smeštanje Web prezentacije (npr. 10 MB);
- Brzina prenosa podataka od Web prezentacije do globalne svetske mreže internet;
- Internet saobraćaj, koji se ostvaruje pri pregledu Web prezentacije od strane korisnika interneta, u određenom vremenskom periodu;
- Broj e-mail adresa koje Pretplatnik otvara u sklopu Web hosting usluge;
- Broj baza podataka koje Pretplatnik postavlja u sklopu Web hosting usluge.

Web prezentacija može biti standardna ili lična. Lična Web prezentacija je vezana za domen SAT-TRAKT-a kao i za Pretplatnika po adresi pristupa (npr. [http://ime\\_domena\\_SAT-TRAKT-a/~Pretplatnik](http://ime_domena_SAT-TRAKT-a/~Pretplatnik)), dok standardna Web prezentacija ima adresu koja nije vezana sa imenom SAT-TRAKT-a (npr. <http://www.imefirme.rs>).

U okviru prezentacije Pretplatnik može pozvati skripte koje SAT-TRAKT standardno stavlja na raspolaganje ili uz pismeno odobrenje SAT-TRAKT-a može dodatno da stavi svoje skripte. Skripte, koji se stave na server, ne smeju ugrožavati druge podatke na tom serveru ni na drugim serverima na internetu.

Pretplatnik može menjati sadržaj Web prezentacije upotrebom FTP protokola (RFC 959). Pristup sadržaju prezentacije radi izmene ograničen je samo na one korisnike interneta koji znaju odgovarajuću lozinku, a o tome da lozinka ostane tajna, staraju se Pretplatnik i SAT-TRAKT u okviru svojih mogućnosti.



#### Član 41.

Internet paket je složena usluga koja predstavlja: prenos podataka, dodeljivanje IP adresa, e-mail usluge, DNS usluge, Web hosting usluge itd. Pretplatnik bira tačno jedan Internet paket za određeni obračunski period.

Internet paket se opisuje sledećim karakteristikama:

- Obračunski period;
- Pretplata;
- Nominalna ili maksimalna brzina prenosa IP saobraćaja u smeru ka Pretplatniku (download brzina);
- Nominalna ili maksimalna brzina prenosa IP saobraćaja u smeru ka SAT-TRAKT-u (upload brzina);
- Broj i tipovi IP adresa koja se dodeljuju Pretplatniku za njegove internet uređaje;
- Način obračuna prenetog saobraćaja;
- Količina saobraćaja uključena u pretplatu (uključeni saobraćaj);
- Cena saobraćaja;
- Maksimalna dozvoljena količina saobraćaja (maksimalni saobraćaj);
- Druge usluge uključene u pretplatu.

Brzine prenosa IP saobraćaja se izražavaju u bitima u sekundi, pri čemu jedan kilobit predstavlja hiljadu bita i jedan megabit hiljadu kilobita. Jedan bajt čini osam bita. Koristi se skraćenica Kbps koja predstavlja kilobit u sekundi, ili Mbps koja predstavlja megabit u sekundi. Obračun prenetog saobraćaja se može obaviti na više načina. Moguće je evidentirati količine prenetog saobraćaja u oba smera i u skladu sa tim obračunati nadoknadu za prenos u oba smera, ili samo za veći od dva smera, ili samo za jednu od oba smera. Nominalna brzina je maksimalna teoretska brzina koju određeni Internet paket omogućuje.

Moguće je obračun nadoknade za preneti saobraćaj obaviti na osnovu klasifikacije saobraćaja na lokalni ili globalni. Lokalnim saobraćajem se smatra saobraćaj u okviru mreže SAT-TRAKT-a. Nacionalnim saobraćajem se smatra saobraćaj u okviru spojenih mreža SAT-TRAKT-a na teritoriji Srbije. Globalnim saobraćajem se smatra saobraćaj sa i ka uređajima na internetu koji ne spada u lokalni i nacionalni.

Ako se naplata Internet usluge vrši srazmerno prenetom saobraćaju, naknada se određuje kao proizvod jedinične cene i količine prenetog saobraćaja. Ako je određena količina saobraćaja uključena u cenu pretplate, onda taj saobraćaj koji se ostvaruje preko uključenog saobraćaja do kraja obračunskog perioda, dodatno se naplaćuje kao prekoracnje po aktuelnom Cenovniku.

Maksimalni saobraćaj je granica prenosa podataka u jednom obračunskom periodu. Ako se postigne maksimalni saobraćaj, SAT-TRAKT ima pravo da privremeno zaustavi pružanje Internet usluga sve do isteka tekućeg obračunskog perioda. Na Pretplatnikov zahtev podnet preko e-mail-a ili lično u Korisničkom centru SAT-TRAKT-a, odobrava se dalje korišćenje Internet usluga.

### NAČIN MERENJA I EVIDENTIRANJA SAOBRAĆAJA

#### Član 42.

Merenje ukupnog saobraćaja sa kablovskog modema se obavlja tako da se u pravilnim vremenskim razmacima očitavaju vrednosti odgovarajućih brojača kablovskih modema i/ili SAT-TRAKT-ove centralne opreme. Razlika između očitavanja u dva različita vremenska trenutka predstavlja podatak o ostvarenom saobraćaju u posmatranom vremenskom intervalu, koji se smešta u bazu podataka za praćenje rada sistema i za naplatu.

Krajem svakog dana se sabira veličina svih paketa koje je tog dana slao/primao Pretplatnikov internet uređaj, smešta se u bazu podataka za praćenje rada sistema i za naplatu, i predstavlja podatak o ostvarenom saobraćaju za taj dan.

SAT-TRAKT pruža Pretplatniku uvid u evidenciju o količini prenetog saobraćaja putem korisničkog portala na web strani: [www.stcable.com](http://www.stcable.com).

### NAČIN OBRAČUNA SAOBRAĆAJA

#### Član 43.

Usluga prenosa internet saobraćaja se naplaćuje na osnovu Tarifnog paketa i rezultata merenja internet saobraćaja.

Sistem za praćenje rada i naplatu evidentira ukupni saobraćaj koji su Pretplatnikovi uređaji imali u oba smera. Ukoliko se mere oba smera saobraćaja a naplaćuje samo veći, to znači da bez obzira što se meri i odlazni i dolazni saobraćaj, za naplatu se uzima u obzir samo veći od ta dva dok se manji saobraćaj za potrebe naplate zanemaruje.

Ukoliko je određena količina saobraćaja uključena u cenu pretplate to znači da se saobraćaj naplaćuje samo za onu količinu koja prelazi saobraćaj uključen u pretplatu. Ako je ostvaren saobraćaj manji od saobraćaja uključenog u pretplatu, pretplata se ne umanjuje niti se razlika prenosi u naredni obračunski period.

Ukoliko je određeni tip saobraćaja u potpunosti uključen u pretplatu ili neku dodatnu uslugu tada se on ne uzima u obračun.

### TEHNIČKE PREPORUKE ZA INTERNET UREĐAJE

#### Član 44.

Pretplatnik je dužan da u pogledu internet uređaja poštuje tehničke preporuke SAT-TRAKT-a, domaće i strane standarde i preporuke za internet uređaje. Pretplatnikovi internet uređaji treba da budu u skladu sa zahtevima proizvođača terminalne opreme, i treba da podržavaju sledeće protokole: IPv4 (RFC791), TCP (RFC793), ICMP (RFC792), DHCP (RFC2131) kao i njihove nadogradnje.

### TELEFONIJA

#### Član 45.

Usluga Fiksne telefonije koju Pretplatnik odabere podrazumeva korišćenje elektronskih komunikacionih usluga u javnoj fiksnoj komunikacionoj mreži SAT-TRAKT-a. Korisnik može odabrati SAT-TRAKT-ovu uslugu Fiksne telefonije pojedinačno ili u paketu sa drugim uslugama, u skladu sa Cenovnikom.

#### Član 46.

Pretplatnik može koristiti uslugu Fiksne telefonije ukoliko je priključen na kablovsko distributivni sistem SAT-TRAKT-a i poseduje odgovarajući telefonski uređaj.

#### Član 47.

SAT-TRAKT se obavezuje da Pretplatniku pruža uslugu Fiksne telefonije u skladu sa zakonom i prema važećim standardima iz ove oblasti.

**Član 48.**

SAT-TRAKT obezbeđuje terminalnu opremu za korišćenje usluge Fiksne telefonije SAT-TRAKT-a. Oprema ostaje u trajnom vlasništvu SAT-TRAKT-a i Pretplatnik ima pravo korišćenja istog do dana raskida Pretplatničkog Ugovora po bilo kom osnovu.

Ukoliko SAT-TRAKT Cenovnikom obezbeđuje i dodatnu Opremu, Pretplatnik je dužan da je u skladu sa prethodnim stavom vrati u ispravnom stanju, a u slučaju da to ne učini, plati naknadu u iznosu protivvrednosti Opreme.

**Član 49.**

SAT-TRAKT određuje telefonske brojeve koje dodeljuje Pretplatnicima prema raspoloživom planu numeracije.

SAT-TRAKT može bez saglasnosti Pretplatnika ranije dodeljeni broj Pretplatniku izmeniti, uz obavezu da o tome prethodno obavesti Pretplatnika, najkasnije 15 dana pre planirane promene broja.

SAT-TRAKT može na zahtev Pretplatnika zameniti dodeljeni broj, uz plaćanje naknade za ovu uslugu po važećem Cenovniku.

SAT-TRAKT telefonski broj dodeljen Pretplatniku zadržava u periodu od 12 meseci od prestanka važenja Ugovora, bez mogućnosti davanja istog broja nekom drugom Pretplatniku.

**Član 50.**

Svi Pretplatnici imaju mogućnost besplatnog pozivanja brojeva za pristup službama za hitne intervencije u Republici Srbiji.

**Član 51.**

SAT-TRAKT obezbeđuje vođenje Javnog telefonskog imenika svojih Pretplatnika, u koji se unose podaci o imenu, prezimenu, adresi i pretplatničkom telefonskom broju. Imenik Pretplatnika je dostupan na web strani: [www.stcable.tv](http://www.stcable.tv) i putem Call Centra.

Pretplatnik može zahtevati da se njegovi lični podaci i broj ne unose u Javni telefonski imenik prilikom zaključenja Pretplatničkog Ugovora. Svoj pristanak za unošenje ličnih podataka u Javni telefonski imenik, Pretplatnik ima pravo da povuče u svako vreme, pisanim putem, nakon čega je SAT-TRAKT dužan da lične podatke Pretplatnika izbriše iz Javnog telefonskog imenika.

**Član 52.**

SAT-TRAKT obezbeđuje tajnost sadržine i drugih podataka o saobraćaju, kao i tajnost podataka o lokaciji u okviru javne fiksne komunikacione mreže SAT-TRAKT-a, u skladu sa zakonom.

**Član 53.**

Pretplatnik zaključenjem jednog Pretplatničkog Ugovora može dobiti na korišćenje najviše dve telefonske linije, odnosno osnovnu telefonsku liniju i na osnovu posebnog pisanog zahteva dodatnu telefonsku liniju, a prema uslovima iz Cenovnika.

Ukoliko Pretplatnik ima potrebu za više od dve telefonske linije može se obratiti pismenim zahtevom za posebnu ponudu.

Od trenutka aktiviranja osnovne telefonske linije, smatra se da su svi telefonski razgovori i druge usluge koje se obavljaju izvršeni od strane Pretplatnika ili uz njegovu saglasnost. Pretplatnik je u celosti odgovoran za sve nastale posledice, učinjene troškove i dužan je da izmiri sve obaveze nastale korišćenjem osnovne i dodatnih linija.

U slučaju da je Pretplatnik duže od 30 dana, a najviše 90 dana u toku kalendarske godine, iz nekih razloga sprečen da koristi uslugu Fiksne telefonije, neophodno je da se pisano, na propisanom obrascu, obrati SAT-TRAKT-u radi odobrenja takvog zahteva za privremenim isključenjem.

U slučajevima kada se Pretplatnik obratio SAT-TRAKT-u pisanim zahtevom za privremeno isključenje i sa KDS sistema i za privremeno isključenje usluge Kablovskog interneta, privremeno isključenje usluge Fiksne telefonije traje isti period koliko traje i privremeno isključenje sa KDS sistema.

**Član 54.**

SAT-TRAKT će na zahtev Pretplatnika čiji su lični podaci registrovani kod SAT-TRAKT-a, uz naknadu po važećem Cenovniku, obezbediti pružanje informacija (specifikacija odlaznog saobraćaja) o uslugama ostvarenim korišćenjem pretplatničkog broja dodeljenog Pretplatniku u obračunskom periodu, za prethodni mesec, a najviše za 5 (pet) prethodnih obračunskih perioda.

Pravo na specifikaciju odlaznih poziva Pretplatnik može ostvariti najkasnije 60 dana od dana deaktivacije broja.

Pretplatnik može besplatno da proveri listing odlaznog saobraćaja putem web stranice: [www.stcable.tv](http://www.stcable.tv).

**Član 55.**

SAT-TRAKT ne odgovara za štetu koju Pretplatnik ili treće lice pretrpi usled promene pozivnog broja, promene broja Pretplatnika, smanjenog kvaliteta saobraćaja uzrokovanog interferencijom ili atmosferskim prilikama ili fizičkim preprekama ili drugim razlozima izvan uticaja SAT-TRAKT-a, neovlašćenog korišćenja pretplatničkog broja koji je dodeljen Pretplatniku, nepokrivenosti nekog područja mrežom, povremenih prekida u radu mreže i dejstva više sile.

Ukoliko Pretplatnik upotrebljava opremu ili drugi uređaj koji nije kompatibilan ili nije podešen za korišćenje u javnoj fiksnoj komunikacionoj mreži SAT-TRAKT-a, ili prouzrokuje smetnje u radu javne fiksne komunikacione mreže, SAT-TRAKT ne snosi odgovornost za reklamacije na visinu računa ili nemogućnost korišćenja usluge.

SAT-TRAKT ne odgovara za štetu i izgubljenu dobit koju Pretplatnik ili drugo lice pretrpi usled privremenih ili povremenih prekida pružanja usluge.

Usluga Fiksne telefonije je zasnovana na tehnologiji prenosa glasa putem široko pojasnog prenosa podataka i kao takva može biti nedostupna usled kvara na mreži ili nestanka električne energije.

U pomenutim uslovima iz prethodnog stava, iako SAT-TRAKT u normalnim okolnostima omogućava pozivanje hitnih službi, Pretplatnik će morati da se osloni na drugi način pozivanja hitnih službi, preko telefonske linije univerzalnog servisa ili mobilnog telefona.

**Član 56.**

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

- Ako se pretplatnički telefonski broj koristi za generisanje saobraćaja koji nije obuhvaćen odredbama ovog Ugovora, uključujući, ali se ne ograničavajući na slučajeve kada se međunarodni saobraćaj mreže SAT-TRAKT-a (dolazni i odlazni) prikazuje kao nacionalni saobraćaj generisan od strane Pretplatnika;
- Ako se koristi oprema nekompatibilna sa javnom fiksnom komunikacionom mrežom SAT-TRAKT-a;
- Ukoliko Pretplatnik ili drugo lice sa pretplatničkog telefonskog broja Pretplatnika i posle opomene SAT-TRAKT-a nastavi da uznemirava, ometa ili vređa druge Pretplatnike ili treća lica, u kom slučaju isključenje traje najmanje 15 dana.

SAT-TRAKT ima pravo da odmah, bez prethodne najave, isključi pretplatnički telefonski/e broj/eve ukoliko Pretplatnik krši odredbe definisane ovim članom i naplati naknadu za ponovno uključenje prema Cenovniku.

#### Član 57.

Pored slučajeva navedenih u Opštim uslovima, SAT-TRAKT je ovlašćen da isključi pretplatnički telefonski broj dodeljen Pretplatniku u sledećim slučajevima:

- Ukoliko postoji sumnja da oprema Pretplatnika ometa rad javne fiksne komunikacione mreže ili nesmetano korišćenje opreme drugih Pretplatnika - do otklanjanja smetnji;
- Zbog otklanjanja tehničkog kvara ili obavljanja drugih neophodnih radova na mreži.

#### Član 58.

Kada Pretplatnik u pisanom obliku prijavi i opiše način, odnosno sadržinu, okvirni datum i vreme zlonamernog ili uznemiravajućeg poziva, SAT-TRAKT će da zabeleži i sačuva podatke o identifikaciji tog dolaznog poziva, datumu i vremenu poziva ili pokušaju pozivanja.

Ako SAT-TRAKT utvrdi, na osnovu prijave iz stava 1. ovog Člana, da je zlonamerni ili uznemiravajući poziv upućen sa broja njegovog Pretplatnika, dužan je da tom Pretplatniku uputi upozorenje, odnosno, u slučaju ponovnog uznemiravanja, preduzme druge odgovarajuće mere radi sprečavanja daljeg uznemiravanja.

Ako SAT-TRAKT utvrdi, na osnovu prijave iz stava 1. ovog Člana, da je zlonamerni ili uznemiravajući poziv upućen sa pretplatničkog broja u mreži drugog operatora, prosleđuje tom operatoru prijavu o uznemiravanju iz stava 1. ovog Člana, kako bi taj operator svom pretplatniku uputio upozorenje, odnosno, u slučaju ponovnog uznemiravanja, preduzeo druge odgovarajuće mere radi sprečavanja daljeg uznemiravanja.

SAT-TRAKT će da saraduje sa drugim operatorima radi praćenja i otkrivanja zlonamernih ili uznemiravajućih poziva, a naročito radi razmene podataka i postupanja po prosleđenim prijavama iz stava 3. ovog Člana.

#### Član 59.

SAT-TRAKT će u slučaju zahteva Pretplatnika za zaustavljanjem automatskog preusmeravanja poziva koju je na terminalnu opremu Pretplatnika izvršila treća strana, izvršiti provere odakle dolazi poziv i postupiti na način naveden u Članu 58.

#### Član 60.

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

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

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

#### Član 61.

SAT-TRAKT će Pretplatniku omogućiti isključivanje identifikacije odlaznih poziva, na jednostavan način i bez naknade za razumno korišćenje ove mogućnosti.

Odredbe stava 1. ovog Člana odnose se i na međunarodne odlazne pozive. Odredbe stava 1. ovog Člana nisu primenljive na pozive koji se upućuju službama za hitne intervencije.

SAT-TRAKT ima pravo da privremeno suspenduje mogućnost iz stava 1. ovog Člana radi otkrivanja i sprečavanja zlonamernih ili uznemiravajućih poziva.

SAT-TRAKT će objavljivati informacije o mogućnostima i ograničenjima iz ovog Člana.

### PRENOSIVOST TELEFONSKOG BROJA

#### Član 62.

Usluga prenosivosti broja omogućuje Pretplatniku da promeni postojećeg operatora usluge Fiksne telefonije i postane Pretplatnik usluge Fiksne telefonije SAT-TRAKT-a i pritom zadrži svoj postojeći broj za usluge javne fiksne komunikacione mreže iz Plana numeracije.

Pretplatnik koji želi da izvrši prenos broja je obavezan da SAT-TRAKT-u kao primaocu broja podnese pismeni zahtev za prenos telefonskog broja uz obavezno davanje lične karte na uvid.

Zahtev za prenos telefonskog broja smatra se istovremeno zahtevom za raskid pretplatničkog odnosa Pretplatnika kod operatora davaoca broja. Pretplatnik ostaje u obavezi plaćanja korišćenih komunikacionih usluga prema operatoru davaocu broja sve do trenutka prenosa broja u mrežu SAT-TRAKT-a.

Izvršenjem prenosa i aktivacijom usluge, podnosilac zahteva postaje Pretplatnik SAT-TRAKT-a te je od dana izvršenog prenosa obavezan da mesečnu pretplatu plaća SAT-TRAKT-u. Operator davalac broja nije obavezan da omogući prenos broja ako podneseni zahtev sadrži neke formalne nedostatke iz Člana 10. Pravilnika o prenosivosti broja u javnim telefonskim mrežama na fiksnoj lokaciji, a koji onemogućavaju postupanje. SAT-TRAKT će u roku od 3 (tri) radna dana od dana saznanja o razlozima kašnjenja odnosno nemogućnosti prenosa broja, uputiti podnosiocu zahteva obrazloženje sa uputstvom da u roku od 8 (osam) dana od prijema ovog obaveštenja otkloni razloge zbog kojih prenos nije moguće izvršiti.

Prenos broja će se izvršiti u roku od 7 (sedam) radnih dana od dana zaprimanja urednog zahteva Pretplatnika, u slučaju da ne postoje smetnje, osim ako naknadno ne budu utvrđeni razlozi nemogućnosti ili kašnjenja prenosa broja, a o postojanju istih SAT-TRAKT nije znao niti je morao da zna u momentu prijema zahteva za prenos telefonskog broja.

Nalog za prenos broja izvršava se na dan koji je naznačen u zahtevu za prenos broja, u vremenu od 12.00 do 15.00 časova. Period u kojem preneseni broj nije u funkciji usled sprovođenja operacije tehničkog prenosa ne sme biti duži od 3 (tri) sata u odnosu na vreme koje je određeno u zahtevu za prenos broja.

Pretplatnik koji je izvršio prenos broja ne može ponovo da traži prenos istog broja u periodu kraćem od šest meseci od dana kad je izvršen prenos broja.

Ukoliko Pretplatnik prenosi broj kod drugog operatora, a želi da nastavi s korišćenjem ostalih usluga iz dosadašnjeg paketa, potpisuje se novi Pretplatnički ugovor.

SAT-TRAKT u svojstvu davaoca broja može odbiti zahtev Pretplatnika za prenos broja kod drugog operatora primaoca broja ako postoje iste smetnje iz Člana 10. Pravilnika o prenosivosti broja u javnim telefonskim mrežama na fiksnoj lokaciji koji se odnosi na razloge odbijanja zahteva za prenos broja u mrežu SAT-TRAKT-a, dok iste ne budu otklonjene.

Za sve druge odnose između SAT-TRAKT-a kao operatora primaoca broja i Pretplatnika koje su vezane za uslugu prenosivosti telefonskog broja, primenjuju se ostale odredbe Opštih uslova SAT-TRAKT-a i Pravilnika o prenosivosti broja u javnim telefonskim mrežama na fiksnoj lokaciji.

## MONITORING

### Član 63.

Monitoring je usluga za 24-časovnu kontrolu rada alarmnog sistema koju pruža „Alarm Systems DOO“ iz Subotice, Park Rajhl Ferenc 13, Matični broj: 20074361 (u daljem tekstu: Davaoc usluga) na osnovu Ugovora o poslovnoj saradnji koji je zaključen sa SAT-TRAKT-om.

### Član 64.

Obaveze Davaoca usluga su sledeće:

- Da obezbedi neprekidno praćenje rada alarmnog kompjuterskog sistema tokom 24 časa za sve vreme trajanja Ugovora;
- Da obuči Pretplatnika pravilnom korišćenju alarmnog sistema i da obezbedi neophodne priručnike, uputsva za korišćenje i rukovanje alarmnim sistemom;
- Da u slučaju aktiviranja alarmnog sistema odmah obavesti Pretplatnika i kontakt osobu;
- Da u slučaju signalizacija požara ili panik funkcije obavesti kontakt osobu i vatrogasnu službu.
- Da u slučaju signalizacije kvara obavesti kontakt osobu i servisnu službu Davaoca usluge.

Davalac usluge daje sebi pravo da u slučajevima signalizacije provale ili vatre odredi da li postoji opravdana potreba za aktiviranjem nadležnih službi (MUP, Vatrogasna služba), a sve zbog izbegavanja neopravdanih lažnih alarma.

### Član 65.

Davalac usluga nije odgovoran za eventualnu štetu pričinjenu objektu zbog prekida telefonskih veza između alarmnog sistema Pretplatnika i dispečerskog centra (presečena telekomunikaciona mreža, isključena struja, kvar u PTT, viša sila...), ili ako ne može da utiče na blagovremenu reakciju Pretplatnika (prekid telefonskih veza između Pretplatnika i Davaoca usluga), niti u slučaju eventualnih kvarova i smetnji koje alarmne centrale same dojavljuju Pretplatniku usluga zvučnim i svetlosnim indikatorima ili ako je postavljeni alarmni sistem servisiran ili prepravljani od strane neovlašćenih lica.

### Član 66.

U slučaju izlaska tehničke ekipe Davaoca usluga na lice mesta po neopravdanom pozivu nastalom od strane Pretplatnika usluga, izlazak se naplaćuje u visini od 30% od godišnje pretplate, prema važećem Cenovniku na sam dan intervencije.

Pretplatnik usluga je dužan da odmah po nastanku promena prijavi u pismenoj formi Davaocu usluga svaku eventualnu izmenu telefonskog broja kontakt osobe. Pretplatnik usluga se obavezuje da tehničkoj ekipi Davaoca usluge nakon njenog legitimisanja, omogući ulazak u nekretnine koje su štice radi kontrole ispravnosti ugrađenih instalacija i opreme.

Pretplatnik usluga je dužan da otkloni sve smetnje koje remeta pravilan rad klasičnih detektora (kao što su promaja, paučina, lelujavi predmeti na zidu i plafonu, sve vrste životinja itd.).

## ZAVRŠNE ODREDBE

### Član 67.

Ukoliko bilo koja od odredbi Ugovora i ovih Opštih uslova postane protivna zakonu, nevažeća ili neizvršiva u skladu sa zakonom, to neće uticati na zakonitost, punovažnost i izvršivost ostalih odredbi i uslova Ugovora i ovih Opštih uslova.

### Član 68.

Sve eventualne nastale sporove ugovorne strane rešavaće mirnim putem i međusobnim dogovorom, u slučaju da to nije moguće ugovaraju mesnu nadležnost stvarno nadležnog Osnovnog suda u Subotici, sudska jedinica u Bačkoj Topoli, a za pravna lica Privrednog suda u Subotici.

## STUPANJE NA SNAGU

### Član 69.

Prečišćen tekst Opštih uslova stupa na snagu 8. novembra 2022. godine.

Za SAT-TRAKT

