

**Opšti uslovi mts AntenaTV d.o.o.  
za pružanje i korišćenje multimedijalnih usluga  
u zemaljskoj digitalnoj radiodifuziji**

**1. Uvodne odredbe**

1.1. Ovi Opšti uslovi predstavljaju uslove poslovanja kompanije „mts AntenaTV“ d.o.o. Beograd, Bulevar Umetnosti 16, (u daljem tekstu: mts AntenaTV) za pružanje i korišćenje multimedijalnih usluga, emitovanje paketa signala–multipleksa, u zemaljskoj digitalnoj radiodifuziji (u daljem tekstu: Opšti uslovi).

1.2. Usluga u smislu Opštih uslova, podrazumeva isporuku video sadržaja i audio sadržaja (u daljem tekstu: Antena PLUS). Programski sadržaji se organizuju u pakete koji se bežično distribuiraju do terminalne opreme korisnika. Osnovnu uslugu mogu da čine i dodatne usluge, za čije pružanje i korišćenje važe ovi Opšti uslovi, a specifikacija istih je dostupna na internet stranici [www.mtsantentv.rs](http://www.mtsantentv.rs) i na prodajnim mestima.

1.3. Opšti uslovi, između ostalog, obuhvataju: pristup i priključenje na emitovani multipleks mts AntenaTV-a, kao i druge usluge prenosa zvuka, podataka, dokumenata i slika, ali i dodatne usluge koje se pružaju po osnovu Opštih uslova. Opšti uslovi, detaljne tehničke karakteristike servisa mts AntenaTV-a i uslova pružanja pojedinih usluga, dostupne su na službenim internet stranicama [www.mtsantentv.rs](http://www.mtsantentv.rs).

1.4. Opšti uslovi se ne odnose na usluge prodaje telekomunikacione terminalne opreme, kao i na druge usluge koje su u daljem tekstu izričito isključene i/ili je njihovo korišćenje uređeno posebnim uslovima mts AntenaTV-a.

1.5. Pružanje svake od usluga na koje se odnose Opšti uslovi, reguliše se pored Opštih uslova i pretplatničkim ugovorom (u daljem tekstu: Ugovor). Potpisivanjem Ugovora, pretplatnik prihvata primenu Opštih uslova, koji čine sastavni deo Ugovora. Opšti uslovi primenjuju se na odnose mts AntenaTV-a i korisnika tokom važenja Ugovora, kao i obaveza proisteklih iz istog i čine sastavni deo Ugovora. Odstupanja od Opštih uslova moguća su samo ukoliko su predviđena Ugovorom zaključenim u pisanoj formi.

1.6. Kompanija mts AntenaTV ima pravo da u skladu sa promenama važećih propisa, uslova pružanja usluga i svoje poslovne politike, vrši izmene i dopune Opštih uslova i cenovnika, o čemu je dužan da informiše pretplatnike u skladu sa važećim propisima.

1.7. Na sve odnose između mts AntenaTV-a i korisnika koji nisu uređeni ovim Opštim uslovima primenjuju se odredbe važećih propisa.

**2. Pojmovi i definicije**

2.1. U Opštim uslovima izrazi u daljem tekstu imaju sledeće značenje:

- 1) *adresa* je niz znakova, slova, cifara i signala koji je namenjen za određivanje odredišta veze;
- 2) *Agencija* je Regulatorna agencija za elektronske komunikacije i poštanske usluge (RATEL), osnovana Zakonom o elektronskim komunikacijama, nezavisna organizacija sa svojstvom pravnog lica koja vrši javna ovlašćenja u cilju efikasnijeg sprovođenja utvrđene politike u oblasti elektronskih komunikacija kao i zaštite interesa korisnika;
- 3) *medijski sadržaji* obuhvataju radijske i televizijske programe, odnosno audio-vizuelne sadržaje, kao i sa njima povezane interaktivne usluge, koji se distribuiraju i

emituju, odnosno pružaju korisnicima putem elektronskih komunikacionih mreža, na osnovu programske šeme ili na zahtev korisnika;

4) *elektronska poruka* je svaki tekstualni, glasovni, zvučni ili slikovni zapis, poslat preko javne komunikacione mreže, koji se može pohraniti u mreži ili u terminalnoj opremi primaoca sve dok je primalac ne preuzme ili joj pristupi;

5) *elektronski programski vodič* je usluga pridodata digitalnom prenosu medijskih sadržaja, koja korisniku omogućava jednostavno pretraživanje ponuđenih medijskih sadržaja i usluga;

6) *korisnik* je fizičko ili pravno lice koje koristi ili zahteva javno dostupnu elektronsku komunikacionu uslugu;

7) *krajnji korisnik* je korisnik koji ne obavlja delatnost elektronskih komunikacija;

8) *multipleks* je signal koji nastaje kombinovanjem više signala u jedan zajednički radi jednostavnijeg, efikasnijeg i bolje zaštićenog prenosa kroz elektronsku komunikacionu mrežu;

9) *operator* je lice koje obavlja ili je ovlašćeno da obavlja delatnost elektronskih komunikacija;

10) *podaci o lokaciji* su podaci koji označavaju trenutni ili stalni geografski položaj terminalne opreme korisnika unutar elektronske komunikacione mreže;

11) *potrošač* je fizičko lice koje koristi ili zahteva javno dostupnu elektronsku komunikacionu uslugu za lične potrebe, koje se pretežno ne odnose na obavljanje poslovne delatnosti, profesije ili zanata;

12) *pretplatnik* je fizičko ili pravno lice koje je zaključilo ugovor sa operatorom javno dostupnih elektronskih komunikacionih usluga o pružanju tih usluga;

13) *STB-SetTopBox* je Uređaj koji ima ulogu obrade digitalnog signala primljenog antenom, kako bi se prilagodio prikazivanju na TV prijemniku. Povezuje se sa jedne strane prijemnom antenom, a sa druge sa televizorom – i to na način, da se na ulazu uređaja povezuje prijemna antena, a iz njega izlazi prilagođen TV prijemniku;

14) *terminalna oprema* je proizvod, odnosno njegova komponenta, koja se, u celini ili pretežno, koristi za pružanje elektronskih komunikacionih usluga, a priključuje se, direktno ili indirektno, na odgovarajuću terminalnu tačku mreže;

15) *štetna smetnja* je neželjeni signal koji degradira kvalitet prenosa, ometa, prekida ili na drugi način ugrožava rad određenog elektronskog komunikacionog uređaja ili sistema, koji funkcioniše u skladu sa definisanim kriterijumima kvaliteta prenosa signala.

### **3. Rešavanje zahteva i zaključenje Ugovora**

3.1. Kompanija mts AntenaTV će uzeti u razmatranje zahtev za pružanje usluga (u daljem tekstu: Zahtev) ako podnosilac pruži na uvid sve podatke, identifikacione isprave, ovlašćenje i druga dokumenta kojima se utvrđuje njegov identitet. Pravno lice dostavlja dokumenta o upisu u odgovarajući registar, platežnu sposobnost, kao i ostale podatke neophodne za potpisivanje Ugovora. Za maloletno lice zahtev podnosi roditelj ili staratelj.

3.2. Zahtev podnosioca će biti razmatran uz uslov da je kao Pretplatnik izmirio sva redovna dugovanja kojima je istekao rok za plaćanje, kao i da se protiv podnosioca zahteva ne vodi sudski postupak za naplatu potraživanja. Takođe, ako je podnosilac zahteva pravno lice, ne sme da bude pokrenut likvidacioni ili stečajni postupak.

3.3. Podnošenje Zahteva mts AntenaTV može omogućiti i elektronskim putem (on-line) ili putem nekog drugog sredstva daljinske komunikacije koje učini javno dostupnim. Podnošenjem Zahteva na ovaj način, potrošač daje saglasnost na upotrebu sredstva daljinske komunikacije u svrhu sklapanja ugovora i potvrđuje da je upoznat i prihvata da se Ugovor između mts AnteneTV-a i pretplatnika primenjuje danom aktivacije usluge. U slučaju zaključenja ugovora na daljinu i ugovora izvan poslovnih prostorija, mts AntenaTV će obavestiti podnosioca zahteva o svim podacima predviđenim posebnim propisima o zaštiti potrošača te će istome dostaviti primerak Ugovora, , na način i u obliku predviđenom posebnim propisima o zaštiti potrošača.

3.4. Nakon prijema Zahteva, mts AntenaTV pristupa njegovom rešavanju u skladu sa tehničkim mogućnostima. Prioritet za zasnivanje ugovornog odnosa stiče se prema danu i satu podnošenja Zahteva, s tim da mts AntenaTV zadržava pravo na davanje prioriteta korisnicima od posebnog značaja (državni organi, korisnici koji podnose zahtev za usluge u većem obimu i/ili tokom određenog perioda i sl.).

3.5. Mts AntenaTV će podnosioca Zahteva o rešenju istog obavestiti u roku od 15 dana osim u slučajevima kada su za rešavanje Zahteva potrebna dodatne aktivnosti i provere. Podnosilac će u tom slučaju biti obavešten o dodatnom roku za rešavanje Zahteva u kom će biti obavešten i o datumu konačnog rešenja Zahteva.

3.6. Nakon obaveštavanja o prihvatanju njegovog Zahteva podnosilac se poziva da u roku od 15 dana zaključi Ugovor.

3.7. U slučaju da ne postoje tehničke mogućnosti za realizaciju Zahteva, mts AntenaTV će o tome obavestiti podnosioca do isteka roka za uspostavljanje usluge, a takav Zahtev će čuvati u svojoj evidenciji do opoziva istog od strane podnosioca. Kada se steknu tehničke mogućnosti za realizaciju takvog Zahteva, mts AntenaTV je u obavezi da podnosiocu Zahteva ponudi zaključenje Ugovora u roku od 15 dana od dana stvaranja tehničkih mogućnosti za realizaciju.

3.8. Ugovor između pretplatnika i mts AntenaTV-a zaključuje se u pisanoj formi, potpisivanjem od strane pretplatnika i ovlašćenog predstavnika mts AntenaTV-a. Osim ukoliko Ugovorom nije drugačije predviđeno, Ugovor se zaključuje na neodređeno vreme. Pretplatnik u tom slučaju ima pravo da otkáže Ugovor za sve ili neku od traženih usluga, u bilo kom trenutku, s tim da ostaje u obavezi da plati mts AntenaTV-u naknade za stvaranje tehničkih mogućnosti, za uspostavljanje, kao i za korišćenje usluga u periodu do prestanka važenja Ugovora.

3.9. Između mts AntenaTV-a i pretplatnika može se ugovoriti pružanje usluga sa minimalnim periodom važenja Ugovora, u kom slučaju važe posebno definisani uslovi, u skladu sa cenovnikom i Ugovorom. Ugovaranjem minimalnog perioda važenja Ugovora pretplatnik stiče određene pogodnosti, koje se mogu odnositi kako na posebne uslove korišćenja usluga tako i na mogućnost kupovine uređaja neophodnih za korišćenje usluga, a u skladu sa Ugovorom.

## **4. Aktivacija i eksploatacija usluga**

### ***Aktivacija***

4.1. Kompanija mts AntenaTV će, u skladu sa ugovorom, omogućiti korišćenje multimedijalnih usluga preko pristupa realizovanog preko digitalnog emitovanja televizijskog programa u zemaljskoj digitalnoj radiodifuziji. Usluge se uspostavljaju

najkasnije u roku od 30 dana od dana podnošenja Zahteva, osim u tehnički izuzetnim slučajevima ili u slučajevima kada je sa korisnikom usaglašen drugi rok.

4.2. Pod aktivacijom Antena PLUS usluge, smatra se omogućavanje Pretplatniku korišćenja multimedijalnih usluga: paketa radio i TV kanala. Pretplatnik vrši samostalnu instalaciju terminalne opreme na lokaciji priključenja, tako da aktivacija usluge nastupa danom preuzimanja terminalne opreme.

4.3. Obračun i naplata usluge počinje aktivacijom usluge u skladu sa Ugovorom i Opštim uslovima, a prema cenovniku mts AntenaTV-a (u daljem tekstu: Cenovnik).

### ***Terminalna oprema***

4.4. Pretplatniku se, radi omogućavanja pružanja usluge, isporučuje terminalna oprema za dekodiranje i/ili prijem signala.

4.5. Pretplatnik je vlasnik terminalne opreme i obavezuje se da sa istom postupa u skladu sa uputstvom mts AntenaTV-a.

4.6. Za održavanje terminalne opreme, koju je pretplatnik kupio u ispravnom i funkcionalnom stanju važe uslovi u skladu sa Garancijom datom uz opremu i propisima Republike Srbije. Korisnik se obavezuje da će informisati Korisnički servis mts AntenaTV-a o neadekvatnom funkcionisanju terminalne opreme. U slučaju zamene Terminalne opreme, inicirane otuđenjem ili oštećenjem iste, Pretplatnik je u obavezi da nadoknadi iznos za vrednost opreme.

### ***Korisnikova oprema i kućna instalacija***

4.7. Pretplatnik je dužan da na lokaciji priključenja obezbedi kućnu instalaciju, antenu i antenski kabl, u skladu sa važećim propisima i da o svom trošku prilagodi odgovarajuću terminalnu opremu za korišćenje multimedijalnih usluga mts AntenaTV-a, na napajanje potrebno za njenu instalaciju, rad i održavanje.

4.8. Korisnik o svom trošku gradi i održava svoju instalaciju preko koje se realizuje pružanje multimedijalnih usluga mts AntenaTV-a, i u obavezi je da poštuje tehničke uslove utvrđene važećim propisima. Korisniku će se odobriti od strane mts AntenaTV-a, priključenje terminalne opreme jedino na instalaciju koja je u skladu sa tehničkim propisima. Korisnik je odgovoran za ispravnost i korišćenje instalacije i opreme. Korisnik će se pridržavati uputstava mts AntenaTV-a kada priključuje instalaciju i opremu prilikom korišćenja usluga.

### ***Pružanje dodatne usluge***

4.9. Na zahtev pretplatnika, mts AntenaTV će uz osnovnu uslugu pružiti korisniku i dodatne usluge iz svoje ponude usluga, ukoliko su za to ispunjeni tehnički uslovi. Osim ukoliko je Ugovorom drugačije predviđeno, osnovni Ugovor se primenjuje i na dodatne usluge. Dodatne usluge se fakturišu u skladu sa Cenovnikom mts AntenaTV-a.

### ***Seoba usluge***

4.10. Pretplatnik može da traži „seobu“ usluge, sa jedne lokacije (adrese) na drugu, podnošenjem odgovarajućeg Zahteva.

4.11. U roku od 15 dana nakon prijema Zahteva Pretplatnika za seobu, mts AntenaTV će dostaviti Pretplatniku informaciju da prihvata Zahtev za preseljenjem, ako postoje tehnički uslovi na novoj lokaciji ili o odbijanju Zahteva, pri čemu je prihvatljiv svaki način obaveštavanja koji je moguće dokazati (npr. telefonski poziv, elektronska pošta, preporučena pošta, govorni automat IVR). U slučaju prihvatanja Zahteva za seobu, u roku od najviše 30 dana od dana obaveštavanja Pretplatnika, mts AntenaTV će izvršiti seobu.

## **5. Podaci o pretplatniku i pruženoj usluzi**

5.1. Mts AntenaTV prikuplja i obrađuje lične podatke pretplatnika, u svemu prema važećem Zakonu o zaštiti podataka o ličnosti.

5.2. Mts AntenaTV garantuje tajnost ličnih podataka u granicama važećih propisa. Sa navedenim podacima mts AntenaTV može postupati u cilju realizacije Ugovora, izvršavanja njegovih na zakonu zasnovanih obaveza, naplate potraživanja, a u druge svrhe uz saglasnost korisnika.

5.3. Podaci o pruženoj usluzi, vezani za konkretnog pretplatnika se, osim u cilju izvršavanja obaveza predviđenih važećim propisima, obrađuju i čuvaju u meri u kojoj je to neophodno radi izrade računa i u periodu do isteka zakonom predviđenog roka za podnošenje prigovora od strane korisnika i do isteka roka za naplatu potraživanja.

5.4. Korisnik podnošenjem zahteva za zaključenje Ugovora prihvata da mts AntenaTV može da proveri njegovu platežnu sposobnost i da u tom cilju vrši razmenu podataka o prethodnom izvršavanju obaveza od strane a.

### ***Promena podataka***

5.5. Pretplatnik će obavestiti mts AntenaTV o svakoj promeni svojih podataka koji su potrebni za primenu Ugovora bez odlaganja nakon što do promene dođe. Ukoliko korisnik to ne učini, odgovaraće za svaku štetu koja zbog toga nastane mts AntenaTV-u ili trećim licima. Ukoliko mu iz istog razloga računi, opomene zbog neplaćanja i druga mts AntenaTV-ova dokumenta ne mogu biti dostavljeni, smatraće se da je na osnovu postojećih podataka dostava valjana izvršena.

5.6. Promenom podataka korisnika smatra se i promena imena i prezimena fizičkog lica, ili promena poslovnog imena privrednog društva (usluga je za privatne korisnike), kao i slučaj statusnih promena privrednog društva izvršenih u skladu sa važećim propisima.

## **6. Naknade, Cene i Račun**

6.1. Cene koje mts AntenaTV primenjuje za pružene multimedijalne usluge definisane su Cenovnikom.

6.2. Cenovnik usluga dostupan je korisnicima na svim prodajnim mestima mts AntenaTV-a i ovlašćenih distributera, a takođe i na internet strani mtsAntenaTV-a.

6.3. Naknadu za uslugu po pravilu čine: jednokratni iznos za zasnivanje pretplatničkog odnosa (za uspostavljanje usluge i za stvaranje tehničkih mogućnosti) i mesečna

naknada za pruženu uslugu, kao i naknada za dodatne usluge. Usluge i obezbeđenje uslova za pružanje usluga, naplaćuju se po važećem Cenovniku.

6.4. Mesečna naknada za pružene usluge, fakturiše se za mesec u kome su usluge korišćene i iskazuje se kao posebna stavka u računu.

6.5. Račun se izdaje svakog prvog dana u mesecu, za prethodni mesec i dostavlja se na adresu korisnika osim ukoliko je pretplatnika zatražio dostavljanje na drugi način, a dostupan je u elektronskom obliku svim korisnicima preko Internet strane mts AntenaTV-a navedene u članu 1. Opštih uslova, *email-a*, kontakt centra, poslovnica ili ovlašćenih prodajnih mesta mts AntenaTV-a. Ukoliko korisniku ne bude dostavljen račun na ime pruženih usluga, korisnik će do dana isteka roka za plaćanje računa o tome obavestiti mts AntenaTV, dolaskom u poslovnicu, kod ovlašćenih distributera pisanim putem, slanjem e-mail-a ili pozivom Kontakt centra kako bi mu račun odnosno informacija o iznosu računa bila dostavljena. Mts AntenaTV zadržava pravo da promeni termin izdavanja računa, o čemu će blagovremeno obavestiti korisnika na adekvatan način.

### ***Izmene cena i uslova pružanja usluga***

6.6. Mts AntenaTV ima pravo da menja svoje usluge, cene i Opšte uslove.

6.7. Mts AntenaTV će o navedenim promenama obavestiti korisnike na svojoj Internet strani [www.mtsantenatv.rs](http://www.mtsantenatv.rs), u poslovnicama i drugim prodajnim mestima, a u skladu sa važećim propisima.

6.8. U slučaju promene cena ugovorenih uslova pružanja usluge i Opštih uslova isključivo u korist korisnika, iste se mogu primeniti na korisnike danom objave tih izmena.

6.9. Izmene i dopune Opštih uslova koje predstavljaju usklađivanje sa važećim zakonskim propisima ne smatraju se izmenom uslova pod kojima je zaključen Ugovor na štetu korisnika.

## **7. Naplata potraživanja**

7.1. Krajnji korisnik usluga je dužan da izmiri celokupan obračunati iznos računa do dana dospeća.

7.2. Račun se plaća na tekući račun naznačen na računu. Mts AntenaTV nije odgovoran ako uplata nije mogla da se evidentira zbog toga što je korisnik dao netačne i/ili nepotpune podatke, što nije ispravno uneo u obrazac za plaćanje broj računa i/ili druge neophodne podatke za pravilno evidentiranje uplate, ili što uplata nije evidentirana zbog greške organizacije za obavljanje platnog prometa, kao i u slučaju pokretanja mera obustavljanja pružanja usluga i utuženja korisnika zbog neizvršenja obaveze plaćanja. Takva uplata će se evidentirati tek ukoliko su sredstva uplaćena na račun mts AntenaTV-a ili ako korisnik dostavi dokaz o izvršenom plaćanju. U slučaju da je uplaćeno više od iznosa na računu, mts AntenaTV će umanjiti iznos za plaćanje računa u narednom periodu, ili će izvršiti povraćaj viška uplaćenog iznosa na zahtev Pretplatnika. Pretplatnik snosi sve troškove koji mogu nastati u vezi sa plaćanjem računa, kao i sve troškove povraćaja viška uplaćenog iznosa osim ukoliko do njega nije došlo greškom mts AntenaTV-a.

7.3. Pretplatnik je obavezan da plati zakonsku zateznu kamatu zbog prekoračenja roka plaćanja računa, koja se obračunava do datuma uplate sredstava na tekući račun mts AntenaTV-a. Nakon isteka roka za plaćanje računa, šalje se korisniku opomena. Ukoliko korisnik ne izmiri obavezu plaćanja u roku od 15 dana od dana dospeća obaveze plaćanja po ispostavljenom računu (pod uslovom da je protekao i rok od najmanje 8 dana od dostavljanja opomene zbog neizvršenja obaveze plaćanja), mts AntenaTV ima pravo da korisniku privremeno obustavi pružanje usluga koje se pružaju po Ugovoru po kome korisnik ne izvršava svoje ugovorne obaveze.

7.4. U slučaju da korisnik ne izmiri obavezu plaćanja do isteka roka od 45 dana trajanja ograničenja govornih usluga na navedeni način (60 dana od dana dospeća obaveze plaćanja), mts AntenaTV ima pravo da korisniku obustavi usluge u celini. Ukoliko korisnik ne plati račun ni posle 75 dana od dana dospeća računa za plaćanje, pri čemu je protekao rok od najmanje 30 dana od barem jedne opomene i od najmanje 8 dana od opomene pred trajno isključenje, Ugovor će biti raskinut i korisniku će biti trajno obustavljeno pružanje usluge ili usluga, terminalna oprema isključena, a dug predat na utuženje i prinudnu naplatu.

#### ***Sredstva obezbeđenja plaćanja***

7.5. Ukoliko zbog platežne sposobnosti korisnika, njegovog izvršavanja obaveze plaćanja u prethodnom periodu, prosečnog korišćenja usluga, visine ukupnog duga, mts AntenaTV objektivno proceni da se korisnik neće držati ugovorenih obaveza plaćanja, ili da će potraživanje biti teško naplativo, može zahtevati od korisnika da položi odgovarajuće sredstvo obezbeđenja plaćanja koje je prihvatljivo za mts AntenaTV. Ukoliko korisnik to ne učini, mts AntenaTV ima pravo da preduzme mere privremene obustave pružanja usluge, navedene u tački 11. Takođe, mts AntenaTV ima pravo da namiri celokupno potraživanje prema korisniku iz položenog sredstva obezbeđenja plaćanja.

### **8. Obaveze i odgovornost mts AntenaTV-a**

#### ***Opšte odredbe***

8.1. Ukoliko mts AntenaTV ne poštuje predviđene rokove uspostavljanja usluge, popravke kvara i ostale ugovorene rokove, ako greškom ograniči ili obustavi pružanje usluge, ili ukoliko pričinu dokazanu štetu, pretplatnik ima pravo na naknadu u skladu sa pravilima za naknadu štete korisniku iz tačke 15. Opštih uslova.

8.2. Dok je na posedu korisnika, mts AntenaTV će preduzeti neophodne mere za zaštitu imovine korisnika i neophodne mere bezbednosti, pri čemu je korisnik u obavezi da se uzdrži od svih radnji koje bi mogle da oštete instalaciju i opremu mts AntenaTV-a.

#### ***Kvalitet usluga, smetnje***

8.3. Mts AntenaTV se obavezuje da korisniku pruža ugovorene usluge u skladu sa definisanim parametrima kvaliteta koje propisuje (RRA) Agencija.

8.4. Mts AntenaTV je u obavezi da sve resurse održava na način da omogućavaju neprekidno korišćenje ugovorenih usluga. Takođe, je odgovoran za funkcionalnost

terminalne opreme koja je dodeljena korisniku, osim ukoliko do kvara na opremi dođe usled krivice korisnika.

8.5. Mts AntenaTV će redovito održavati, unapređivati i raditi na modernizaciji svoje infrastrukture, kao i kontrolisati funkcionisanje i kvalitet usluga u skladu s tehničkim standardima i propisima.

8.6. Prijavu nefunkcionalnosti usluge, odnosno smetnje, korisnik dostavlja pozivom Kontakt centra, putem web portala, preko elektronske pošte ili pisanim putem na adrese sa računa. Smetnju za čije održavanje je nadležan mts AntenaTV, istu će otkloniti u razumnom roku, osim u slučaju složene smetnje, čije otklanjanje traži duži rok. Ukoliko je sa korisnikom ugovoren poseban nivo održavanja, mts AntenaTV će otkloniti smetnju pod uslovima i u roku koji su ugovoreni.

8.7. Ukoliko usluga nije bila raspoloživa duže od 48 sati iz razloga koji se nalaze na strani mts AntenaTV-a, mesečna naknada za uslugu se, po zahtevu korisnika obračunava srazmerno vremenu dostupnosti, osim ukoliko kvalitet pružanja usluge nije drugačije regulisan Ugovorom.

### ***Viša sila***

8.8. Mts AntenaTV nije odgovoran ako je zbog više sile pružanje usluga privremeno prekinuto ili ograničeno. Višom silom će se smatrati prirodni događaji posebnog intenziteta (poplava, zemljotres, požar, i sl.), rat, terorizam, štrajkovi, gubitak ovlašćenja i/ili dozvole za pružanje usluga, nepredviđene restrikcije državnih organa, ispadi i neregularnosti napajanja izazvani od strane trećeg lica, napadi kompjuterskih virusa i drugi slični događaji.

### ***Ograničenje odgovornosti***

8.9. Mts AntenaTV ne odgovara za sadržaj koji se pruža realizacijom usluge. Takođe nije odgovoran za bilo kakvu štetu koja može nastati kao posledica netačnih i/ili nepotpunih informacija ili objavljivanjem sadržaja kojim se čini povreda nekog od zakona ili propisa.

## **9. Pravila korišćenja usluga**

9.1. Prilikom korišćenja usluga mts AntenaTV-a, korisnik će se pridržavati ovih pravila ponašanja i korišćenja usluga. Svako kršenje navedenih pravila predstavlja kršenje Ugovora između korisnika i mts AntenaTV-a.

9.2. Usluge mts AntenaTV-a, Pretplatnik je u obavezi da koristi poštujući važeće propise Ugovor i Opšte uslove.

9.3. Pri korišćenju usluga mts AntenaTV-a zabranjeno je:

- korišćenje usluga na bilo koji način koji može ugroziti distribuciju multimedijalnog servisa;
- davanje na korišćenje usluga neovlašćenim licima.

9.4. Mts AntenaTV zadržava pravo da u slučaju sumnje, prijave, prigovora ili žalbe izvrši proveru bilo kog resursa, a u skladu sa važećim propisima.



9.5. Mts AntenaTV ima pravo da snima pozive korisnika upućene Kontakt centru, o čemu će korisnik biti obavješten pre uspostave veze sa zaposlenim u Kontakt centru.

### ***Korišćenje usluga***

9.6. Korisnik je odgovoran za korišćenje svog priključka, za kućnu instalaciju i korišćenje svake od usluga u skladu sa zakonom i Ugovorom, pri čemu će se u svemu pridržavati Opštih uslova. U suprotnom, mts AntenaTV ima pravo da preduzme mere saglasno Pravilima za privremeno i trajno obustavljanje pružanja usluga.

## **10. Prigovori korisnika**

10.1. Korisnik može podneti prigovor na obračun ili račun za pružene multimedijalne usluge, na kvalitet odnosno funkcionalnost usluga, kao i ostale prigovore koji se mogu odnositi na status usluge, ugovornog odnosa ili korisničku podršku.

10.2. Privatni korisnici (fizička lica) mogu uložiti prigovor usmenim ili pisanim putem. Poslovni korisnici (pravna lica) prigovore, osim prigovora na funkcionalnost, podnose pisanim putem.

10.3. Prigovori se mogu podneti na adrese navedene u tački 14. kao adrese za komunikaciju sa korisnikom: putem Kontakt centra, maila, Internet strane, u poslovnicaama mts AntenaTV-a, distributera odnosno na drugi način predviđen važećim propisima. Takođe, pisani prigovori se mogu dostaviti na adresu kompanije:

Mts AntenaTV D.O.O.

Bulevar Umetnosti 16

Beograd-Novi Beograd

Korisnici će blagovremeno biti obavješteni o svakoj promeni adrese na koju se mogu dostavljati prigovori.

10.4. Korisnik ima pravo da podnese prigovor na kvalitet ili funkcionalnost usluge u roku od 30 dana od dana pružanja usluge odnosno u roku od 30 dana od dana dospeća na naplatu računa za uslugu kada se radi o prigovoru na obračun ili iznos računa za pružene usluge. Nakon isteka navedenih rokova, smatra se da je korisnik u potpunosti saglasan sa uslovima, načinom realizacije i emitovanim računom za pružene usluge.

10.5. Krajnji korisnik usluga koji je podneo prigovor iz stava 1. ovoga člana na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, do rešenja prigovora plaća nesporni deo iznosa računa za pružene usluge. U slučaju ne izmirivanja nespornog dela iznosa računa za pružene usluge, mts AntenaTV ima pravo da sprovede mere u skladu sa članom 11. Opštih uslova.

10.6. Rok za rešavanje prigovora je 15 dana, odnosno 8 dana ako Pretplatnik ima svojstvo potrošača (privatni korisnik), od dana prijema prigovora. Ako se poslednji dan, roka za rešavanje prigovora, pada u nedelju ili neradni dan, rok se pomera za prvi naredni radni dan. Korisniku će odgovor biti dostavljen kanalom komunikacije koji je sam odabrao.

10.7. Ukoliko korisnik nije zadovoljan rešenjem prigovora, može da se, pored ostalih prava koje ima u skladu sa Zakonom, u roku od 15 dana po prijemu odgovora mts AntenaTV-a odnosno od isteka roka za dostavljanje odgovora, obrati Agenciji radi

posredovanja u vansudskom rešavanju spora ili pokrene parnični postupak pred nadležnim sudom.

## **11. Privremeno obustavljanje pružanja usluge**

11.1. Mts AntenaTV ima pravo da u slučajevima kada pretplatnik ne poštuje prava i obaveze iz Ugovora, uključujući i Opšte uslove, privremeno isključi priključak, u skladu sa važećim propisima, privremeno obustavi pružanje usluga, uz prethodno obaveštavanje korisnika.

11.2. Mts AntenaTV nije u obavezi da naknadi eventualnu štetu nastalu zbog privremenog obustavljanja pružanja usluga, sem ako u članu 15. Opštih uslova nije izričito drugačije predviđeno.

11.3. Privremeno obustavljanje pružanja usluga mts AntenaTV-a može izvršiti:

### **Opšte**

- ako se utvrdi da korisnik ne poštuje Opšte uslove;
- ako se utvrdi da je korisnik dao lažne podatke koji su preduslov za zaključenje Ugovora;
- ako korisnik u roku od 15 dana od dana nastanka promene podataka koji su preduslov za zaključenje Ugovora ne dostavi mts AntenaTV-u nove podatke;

### **Održavanje, Terminalna oprema**

- ako korisnik koristi terminalnu opremu koja ne ispunjava uslove utvrđene važećim propisima, ili ako su korisnikova instalacija i oprema pretrpeli izmenu;
- ako korisnik poverava trećim licima popravke ili otklanjanje smetnje na delu opreme koju održava mts AntenaTV;
- ako korisnik ne omogući mts AntenaTV-u pristup prostorijama ili zemljištu u njegovom vlasništvu ili nad kojim ima pravo korišćenja, svojoj instalaciji, ili svojoj opremi, u cilju otklanjanja smetnje na opreme koju održava mts AntenaTV;
- ako korisnik ne omogući mts AntenaTV-u kontrolu instalacija, terminalne i ostale opreme neophodnih za korišćenje usluga za koje se sumnja da izazivaju tehničke smetnje;

### **Usluge**

- ako se utvrdi da je korisnik omogućio neovlašćenim licima korišćenje usluga mts AntenaTV-a preko svog priključka;
- ako se utvrdi da korisnik ne poštuje druge obaveze iz Pravila korišćenja multimedijalnih usluga ovih Opštih uslova;

### ***Plaćanje računa***

- ako korisnik ne plati račun ni nakon 15 dana od dana dospeća računa ispostavljenog od strane mts AntenaTV-a za plaćanje, pri čemu je od opomene takođe proteklo najmanje 8 dana,
- ako korisnik ne pruži obezbeđenje plaćanja (depozit i sl.) u skladu sa Opštim uslovima ili ne plati avans.

11.4. Za vreme privremenog isključenja, odnosno obustave pružanja usluge za koje je razlog krivica korisnika, korisnik je u obavezi da nastavi da plaća mesečnu naknadu za ceo period važenja Ugovora za obustavljenu uslugu. Navedeni razlozi za privremeno isključenje, odnosno obustavljanje pružanja usluga, primenjuju se bez obzira na to da li ih je prouzrokovao korisnik ili treće lice kome je to omogućeno preko usluge koju je ugovorio Pretplatnik, a nezavisno od toga da li je treće lice postupalo uz znanje ili bez znanja Pretplatnika. Pretplatnik je obavezan da plati naknadu po Cenovniku na ime troškova za ponovno aktiviranje obustavljene usluge, koja se fakturiše pošto je prestao razlog za privremeno obustavljanje usluge i usluga ponovo aktivirana.

### ***Privremeno obustavljanje pružanja usluga iz tehničkih razloga***

11.5. Mts AntenaTV ima pravo da uz prethodno obaveštavanje korisnika, privremeno deaktivira korisnikov priključak:

- ako nastupe tehničke smetnje, do njihovog otklanjanja;
- ako mts AntenaTV izvodi radove.

## **12. Trajanje i prestanak važenja Ugovora**

### ***Trajanje***

12.1. Pretplatnički Ugovor u načelu se sklapa na neodređeno vreme.

12.2. Do raskida Ugovora i prestanka pružanja usluga može doći po zahtevu Pretplatnika ili po zahtevu mts AntenaTV-a usled nepoštovanja članova ugovora ili Opštih uslova.

12.3. Korisnik je obavezan da plati sve nastale obaveze na ime korišćenja usluge u periodu pre prestanka važenja Ugovora. U slučaju da pre isteka perioda obaveznog trajanja Ugovora Pretplatnik otkáže Ugovor ili mts AntenaTV krivicom korisnika raskine Ugovor, korisnik je obavezan da jednokratno, nadoknadi mts AntenaTV-u štetu predviđenu Ugovorom.

12.4. U slučaju otkaza Ugovora od strane Pretplatnika pre realizovane instalacije/aktivacije usluge, Pretplatnik je dužan da nadoknadi mts AntenaTV-u sve troškove koje je imao u vezi s instalacijom/aktivacijom ili uklanjanjem terminalne opreme, ali ne više od iznosa naknade za instalaciju, odnosno aktivaciju prema važećem Cenovniku.

12.5. Ugovor će prestati da važi ako mts AntenaTV izgubi ovlašćenje potrebno za pružanje ugovorene usluge.

### ***Raskid ugovora na zahtev Pretplatnika***

12.6. Pretplatnik može da otkáže Ugovor obaveštavajući mts AntenaTV pisanim putem ili dolaskom u poslovnice i potpisivanjem zahteva za otkaz Ugovora. Zahtev za otkaz ugovora i obustavljanje usluge mora da bude dostavljen najkasnije 30 dana pre zahtevanog datuma od kada se traži da usluga bude trajno obustavljena.

12.7. Na dan i u vreme koje pretplatnik u zahtevu naznači, mts AntenaTV će obustaviti pružanje usluge.

### ***Raskid ugovora zbog kršenja obaveza iz ugovornog odnosa od strane korisnika***

12.8. U slučajevima kada korisnik ne poštuje obaveze iz Ugovora, mts AntenaTV ima pravo da jednostrano otkáže ugovor odnosno da mu trajno obustavi pružanje usluga, uz prethodno obaveštavanje korisnika.

12.9. Razlozi za otkaz ugovora odnosno trajno obustavljanje pružanja usluga, merodavni su bez obzira ko ih je prouzrokovao, korisnik ili neko treće lice, sa znanjem ili bez znanja Pretplatnika.

12.10. Pravne posledice prestanka važenja Ugovora između Pretplatnika i mts AntenaTV-a nastupaju danom kada je realizovao trajno isključenje, o čemu će korisnik biti adekvatno obavešten.

12.11. Mts AntenaTV može jednostrano raskinuti ugovor i trajno obustaviti pružanje usluge, u sledećim slučajevima:

#### ***Opšte***

- ako je adresa Pretplatnika za dostavu računa i obaveštenja nepoznata i nakon drugog pokušaja dostave;
- ako je protiv Pretplatnika pokrenut stečajni ili neki sličan postupak, a za to su ispunjeni uslovi prema važećim propisima;

#### ***Terminalna oprema***

- ako korisnik ni nakon drugog pokušaja u roku od 3 dana ne omogući mts AntenaTV-u pristup svom posedu ili posedu koji ima pravo da koristi, svojoj instalaciji, ili svojoj opremi u cilju otklanjanje smetnji;

#### ***Usluge***

- u svim slučajevima u kojima nisu poštovani rok ili aktivnosti usled kojih je nastupilo privremeno obustavljanje pružanja usluga, po isteku datog roka;
- u slučaju težeg ili ponovljenog kršenja obaveza korisnika zbog kojeg je nastupilo privremeno obustavljanje pružanja usluga

#### ***Plaćanje računa***

- ako korisnik ne izmiri svoja dospela dugovanja ni nakon 75 dana od dana dospeća računa ispostavljenog od strane mts AntenaTV-a za plaćanje, pod

uslovom da je protekao rok od najmanje 30 dana od barem jedne opomene i najmanje 8 dana od opomene pred trajno obustavljanje pružanja te usluge ili usluga;

- ako nakon 75 dana od dana dospeća računa za plaćanje korisnik bude i dalje nesposoban za plaćanje, odnosno prezadužen, a stečajni postupak nije pokrenut.

### **13. Ustupanje Ugovora i pravno sledbeništvo**

13.1. Pretplatnik može preneti prava i obaveze iz Ugovora na treće lice, pod uslovom da novi korisnik nastavi sa korišćenjem usluga na istoj lokaciji, preko iste Opreme, uz naknadu predviđenu Cenovnikom, pri čemu sa pretplatnikom koji je preneo prava i obaveze važenje Ugovora prestaje, a sa novim korisnikom se zaključuje novi Ugovor.

13.2. U slučaju smrti Pretplatnika, prenos prava i obaveze iz Ugovora mogu zahtevati naslednici, članovi porodične zajednice, ili, ukoliko ih je više, lice koje odrede naslednici ili članovi porodične zajednice.

### **14. Informacije i podrška korisnicima**

14.1. Korisnik prihvata da mts AntenaTV ima pravo da neposredno dostavlja korisniku obaveštenja, putem elektronske pošte odnosno preko drugih kanala komunikacije, o ponudama usluga mts AntenaTV-a kao i usluga koje je razvio sa svojim partnerima tako da te usluge pruža zajednički sa partnerom ili obezbeđuje podršku pružanju usluga partnera. Korisnik takođe ima pravo da zabrani dostavljanje navedenih poruka putem elektronske pošte pozivom na broj Kontakt centra ili u poslovnici.

14.2. Mts AntenaTV će na svojoj internet strani, putem elektronske pošte i drugih kanala komunikacije vršiti informisanje korisnika o bitnim pitanjima vezanim za pružanje usluga, kao što su: iznos računa, informacije o izmenama Opštih uslova, kao i uslova pružanja pojedinih usluga i dr, a koja se ne mogu okarakterisati kao neposredno oglašavanje usluga iz tačke 1. ovog stava.

14.3. Obaveštenja u vezi sa ponudom mts AntenaTV-a, Cenovnikom usluga i načinom njihovog korišćenja, korisnici mogu dobiti na Internet strani [www.mtsantentv.rs](http://www.mtsantentv.rs), pozivom na broj Kontakt centra 0800 100100, preko e-mail adrese: [info@mtsantentv.rs](mailto:info@mtsantentv.rs), u poslovnicama i na drugim prodajnim mestima. Podršku u vezi sa korišćenjem usluga korisnici mogu zatražiti preko istih brojeva odnosno iste Internet strane. Informacije o parametrima kvaliteta usluga korisnici mogu da dobiju u poslovnicama i na drugim prodajnim mestima kao i na Internet strani [www.mtsantentv.rs](http://www.mtsantentv.rs).

14.4. Osim u slučajevima kada je drugim odredbama Opštih uslova ili odredbama Ugovora drugačije predviđeno, Korisnici mogu dostaviti mts AntenaTV-u sva obaveštenja i zahteve vezane za korišćenje usluge i primenu Ugovora uključujući prijavu nezatraženih i škodljivih poruka, slanjem na adrese ili pozivom na brojeve navedene u stavu tri ove tačke, ili preko njih dobiti obaveštenja o načinu na koji se dostavljaju pojedine vrste zahteva.

## **15. Pravila za naknadu štete Pretplatniku**

15.1. Pretplatnik podnosi u pisanoj formi zahtev za naknadu štete u slučaju neispunjenja obaveze ili zadocnjenja u ispunjenju obaveze od strane mts AntenaTV-a na adresu Kompanije naznačenu u računu. Zahtev za naknadu štete korisnik podnosi u roku od 2 meseca od dana nastanka štete.

15.2. Šteta će biti isplaćena umanjnjem korisnikovog duga u računu svakog meseca sve dok ukupan iznos štete ne bude isplaćen. Šteta može biti isplaćena i na drugi način ako to tako korisnik zahteva, a mts AntenaTV se složi, ili ako je na drugi način sudski naloženo.

15.3. Korisnik nema pravo na naknadu štete:

- ako je neko drugi, a ne mts AntenaTV uzročnik štete;
- u drugim slučajevima u kojima je mts AntenaTV oslobođen odgovornosti po odredbama Opštih uslova.

15.4. Ukoliko mts AntenaTV ne poštuje ugovorene rokove za uspostavljanje usluge, uključujući rokove posebno usaglašene sa Pretplatnikom, kada ima pravo na naknadu u iznosu od 50% iznosa troškova obezbeđenja pristupa (pristupne takse). Ukoliko mts AntenaTV ne poštuje rokove za otklanjanje smetnje Pretplatnik ima pravo na naknadu u iznosu od 10% mesečne naknade za svaki radni dan prekoračenja, ali ne više od 2 mesečne naknade. Mts AntenaTV nije u obavezi da izvrši naknadu štete u slučaju da su razlozi za prekoračenje rokova viša sila ili događaji za koje mts AntenaTV nije odgovoran (na primer, pribavljanje uslova i dozvole za gradnju, obezbeđenje uslova i opreme na strani korisnika, i sl.).

15.5. Mts AntenaTV je odgovoran za svoje podizvođače.

15.6. U slučaju da je Pretplatnik pretrpeo veću štetu od iznosa naknada definisanih Opštim uslovima, ima pravo da zahteva razliku do potpune naknade stvarne i neposredne štete koja mora biti dokazana. Teret dokazivanja takve štete je na Pretplatniku.

15.7. Mts AntenaTV, u granicama dopuštenim zakonom, nije odgovoran za indirektan gubitak, izgublenu dobit, ili gubitak podataka, niti odgovara za štetu uzrokovanu bilo kakvim nezakonitim korišćenjem usluga ili kršenjem ugovornih obaveza od strane korisnika ili trećih lica kojima je to omogućeno korišćenjem usluga od strane korisnika.

## **16. Rešavanje sporova**

16.1. Mts AntenaTV i Pretplatnik će sve sporove nastojati da reše sporazumom. Sporovi koji ne mogu da se reše sporazumno rešavaće se pred nadležnim sudom Republike Srbije.

## **17. Završne odredbe**

17.1. Ovi Opšti uslovi, stupaju na snagu i primenjuju se na sve krajnje korisnike usluga mts Antena TV-a na dan objave istih.

**mts AntenaTV**