



**OPŠTI USLOVI ZA PRUŽANJE TELEKOMUNIKACIONIH USLUGA
MTEL AUSTRIA GmbH**

Važi za nove i produžene ugovore od 15.07.2016.

SADRŽAJ

1. OPŠTE ODREDBE
2. UGOVORNI ODNOS I UGOVORNE STRANE
3. PRENOS UGOVORA
4. DAVANJE GARANCIJE, PLAĆANJE UNAPRIJED I OGRANIČAVANJE USLUGE
5. OPIS USLUGE I DOSTUPNOST MREŽE
6. OTKLANJANJE SMETNJI NA PRIKLJUČKU
7. SIM – KARTICE, KODOVI & KRAJNI UREĐAJI
8. ZAŠTITA PODATAKA
9. ZLOUPOTREBA KORIŠTENJA
10. PRIJAVA & INFORMACIJA
11. MJERE SIGURNOSTI
12. TELEFONSKI BROJEVI – SKRIVANJE / POTISKIVANJE
13. TELEFONSKI IMENIK
14. USLUGE HITNIH POZIVA
15. USLUGE DRUGIH OPERATERA / PROVAJDERA
16. PRAVO NA KOMPENZACIJU I PRAVO NA ZADRŽAVANJE
17. ODGOVORNOST ZA ŠTETU
18. USLOVI PLAĆANJA
19. PRIGOVORI NA RAČUN
20. PRIVREMENO BLOKIRANJE USLUGA
21. PRESTANAK UGOVORA
22. PRENOŠENJE UGOVOROG ODNOSA
23. PROMJENE UGOVORA
24. PRENOŠENJE TELEFONSKOG BROJA
25. MJERODAVNO PRAVO
26. MJESTO IZVRŠENJA, SUDSKA NADLEŽNOST, RJEŠAVANJE SPOROVA

OPŠTI USLOVI ZA PRUŽANJE TELEKOMUNIKACIONIH USLUGA

MTEL AUSTRIA GmbH

1. OPŠTE ODREDBE

MTEL Austria GmbH, Ausstellungsstraße 50, 2. sprat, Beč, Austrija pruža telekomunikacione usluge i time povezane usluge na slijedećoj osnovi:

- Zakon o telekomunikacijama 2003 (TKG)
- ovi Opšti uslovi
- opisi usluga kojima su definisane usluge MTEL-a i koji su sastavni dio ovih MTEL Opštih uslova
- odredbe o naknadama
- bilo koji (pisani) pojedinačni ugovori

Ovi Opšti uslovi, opisi usluga, kao i odredbe o naknadama dostupni su na našoj web stranici www.mtel.at, na našim prodajnim mjestima i kod naših posrednika.

2. UGOVORNI ODNOS I UGOVORNE STRANE

- 1) Korisnici MTEL usluga u okviru ovih MTEL Opštih uslova mogu biti fizička lica ili pravna lica („korisnici“).
- 2) Ugovor se realizuje ako
 - korisnik podnese potpun i propisan zahtjev za sklapanje ugovora (ponudu) i
 - kada MTEL prihvati ponudu aktiviranjem usluge.
- 3) MTEL može provjeriti podatke korisnika. Ovaj je obavezan da MTEL-u predoči dokaze o svom identitetu (ličnu kartu, pasoš), kao i mesto boravka (prijavu mesta boravka – Meldezettel) i u slučaju pismenog ovlaštenja za naplatu / ovlaštenja za terećenje računa da saopšti svoju EU bankovnu vezu. Ukoliko je korisnik pravno lice, obavezan je da priloži dokumenta o firmi (izvod iz privrednog registra, dozvola za obavljanje poslova itd.). Osim toga može MTEL da zahtjeva adresu za dostavu pismenih pošiljki u zemlji.
Korisnik može za zasnivanje ugovornog odnosa da izda punomoć. Prava i obaveze u pogledu pružanja / korištenja usluga MTEL-a u takvom slučaju aktiviraju se tek dostavom važeće punomoći.
- 4) MTEL može odbiti zahtjev za zaključivanje ugovora, pri čemu se o tome obavještava korisnik, ako je
 - a) korisnik u vrijeme podnošenja zahtjeva u zaostatku sa plaćanjem,
 - b) ako je MTEL otkazao ugovor zbog povrede ugovornih obaveza,

- c) ako postoji osnovana sumnja da su podaci o identitetu korisnika, njegovoj sposobnosti plaćanja i / ili podnesena punomoć / ovlaštenje netačni ili nepotpuni,
- d) ako postoji osnovana sumnja da se usluge MTEL-a zloupotreblyeno koriste,
- e) ako pružanje usluga za ovog korisnika za MTEL nije moguće zbog odgovarajućih tehničkih izdataka,
- f) ako korisnik nije položio adekvatno garantovanje prema tački 4 ovih MTEL AGB,
- g) ako nije predloženo ovlaštenje za terećenje bankovnog računa, odnosno ovlaštenje za naplatu i / ili ako ne postoji EU bankovna veza.

MTEL može prihvatiti ponudu i / ili obim usluge (npr. Roving, međunarodne pozive, usluge sa dodatnom vrijednošću) da uslovi davanjem garancije ili plaćanjem unaprijed prema tački 4 ovih MTEL AGB.

U slučaju ograničenja pojedinih usluga obavještava MTEL korisnike o tome koje su usluge obuhvaćene obimom usluga MTEL-a.

- 5) Prije aktiviranja usluga provjerava MTEL bonitet korisnika kod jedne ili više osoba koje su navedene pod tačkom 8.3 c). Ako se utvrdi da preko bankovnog računa korisnika ne mogu da se izvrše nikakva plaćanja, odnosno da nije moguće terećenje računa korisnika, MTEL će odbiti ponudu korisnika.
- 6) MTEL će otključati, odnosno aktivirati usluge najkasnije u roku tri radna dana nakon podnošenja cjelokupne dokumentacije, ako MTEL nije odbio ponudu korisnika. Samo u iznimnim slučajevima, iz tehničkih razloga, ili ako je to navedeno u opisu usluga, može se ovaj rok produžiti.
- 7) Prava i obaveze iz ugovornog odnosa nastaju od momenta otključavanja, odnosno aktiviranja usluga.
- 8) Ako nije drugačije ugovoreno, ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme. MTEL i korisnik mogu da ugovore i minimalno trajanje ugovora. Ono počinje istekom dana kada je MTEL obezbjedio usluge.
- 9) Zastupnički agenti (npr. distributeri) firme MTEL nemaju punomoćje za sklapanje individualnih ugovora sa korisnicima, koji odstupaju od odredbi ovih Opštih uslova ili od MTEL odbredbi o naknadama. U slučaju da je korisnik potrošač u smislu Zakona o zaštiti potrošača, ovo ograničenje se primjenjuje samo ako je MTEL obavijestio korisnika o ovome na svom formularu za prijavu i korisnik je svjestan nedostatka ovlaštenja.

3. PRENOS UGOVORA

Prava i obaveze iz ovog ugovora može MTEL u punom obimu i bez saglasnosti korisnika da prenosi između Telekoma Srbija a.d., Takovska 2, 11000 Beograd, Srbija, m:tel d.o.o.

Crna Gora /Montenegro/, Kralja Nikole 27a, 81000 Podgorica, Crna Gora, Mtel a.d. Bosna i Hercegovina, Vuka Karadžića 6, 78000 Banja Luka i MTEL GmbH Austria, Graben 19, 1010 Beč, Austrija, sa dejstvom oslobađanja od duga. Preduzeće koje prenosi mora da obavijesti korisnika o prenosu.

4. DAVANJE GARANCIJA, PLAĆANJE UNAPRIJED I OGRANIČENJE USLUGE

- 1) MTEL može prihvatanje ponude i / ili obim usluge (npr. Roming, međunarodne pozive, usluge sa dodatnom vrijednošću) da uslovi davanjem garancije (npr. garant ili bankarska garancija kreditne institucije odobrene u Evropskom ekonomskom prostoru) ili plaćanjem unaprijed, i to:
 - a) u slučajevima iz tačke 2.4) a, b i c;
 - b) ako je korisnik dostigao kreditni limit prema tački 20.1) f ovih MTEL AGB;
 - c) ako postoji sumnja u pravovremeno plaćanje potraživanja i povezano je sa prinudnom naplatom sa visokim troškovima.
- 2) Ako korisnik položi kauciju kao garanciju, onda on ima pravo na kamate u zakonskoj visini. Garancija se vraća korisniku ili se preračunava sa njegovim obavezama plaćanja prema MTEL-u, čim više ne postoji razlog za davanje garancije.

5. OPIS USLUGA I DOSTUPNOST MREŽE

- 1) Obim i kvalitet pojedinačnih usluga definisan je u opisima usluga.
- 2) Ako su poslovi neophodni za rad potrebni za izbjegavanje smetnji na mreži ili na osnovu službenog naloga MTEL može privremeno prekinuti ili ograničiti usluge.
- 3) Mtel će svaku tehničku smetnju mreže otkloniti u što je moguće kraćem roku i bez nemarnog oklijevanja.
- 4) Ako MTEL zbog smetnji na mreži ne može da pruža usluge duže od jednog kalendarskog dana, korisniku se vraća za period trajanja nepružanja usluge srazmjerno fiksna mjesečna naknada.
- 5) Za kontinuirano obezbjeđivanje kvaliteta i izbjegavanje opterećenja kapaciteta ili preopterećenja mrežne veze, mjeri MTEL redovno generalno opterećenje mreže da bi na bazi ovih podataka planirao izgradnju mreže i unaprijedio je. Ovim može u pojedinačnom slučaju da dođe do privremenih ograničenja kvaliteta usluga. Za detaljne informacije u vezi toga korisniku stoji na raspolaganju MTEL servis.

6. OTKLANJANJE SMETNJI NA PRIKLJUČKU

- 1) Korisnik je obavezan da MTEL-u odmah prijavi ako njegov priključak (SIM – kartica) ima smetnje ili ako je u kvaru. Tek nakon prijave može MTEL da otkloni smetnje ili kvar.
- 2) MTEL će sa uklanjanjem smetnji započeti što je prije moguće, a najkasnije u roku 72 sata.
- 3) Ako je korisnik odgovoran za smetnju zaračunavaju se nastali troškovi za uklanjanje smetnji ili uklanjanje kvara prema odredbama o naknadama. Korisnik je u takvom slučaju svakako obavezan da plati fiksnu mjesečnu naknadu.

7. SIM – KARTICE, KODOVI & KRAJNI UREĐAJI

- 1) SIM- kartica je vlasništvo MTEL-a. U slučaju raskida ugovora mora je korisnik vratiti na zahtjev MTEL-a. MTEL može da aktualizuje postavke na SIM – kartici.
- 2) Korisnik je obavezan da SIM – karticu čuva od štetnih uticaja i zloupotrebe.
- 3) Korisnik je dužan da MTEL-u odmah prijavi gubitak ili krađu i svaki vidljivi nedostatak ili štetu uz navođenje broja SIM kartice ili PIN koda.
- 4) Korisnik je dužan da čuva kao tajnu PIN kod, lozinku ili druge raspoložive kodove. U slučaju sumnje da bi neko treće neovlašteno lice moglo da zna gore spomenute lozinke, korisnik je dužan da ove lozinke odmah promjeni. Ako se kod dotične lozinke radi o lozinci koju može da promjeni samo MTEL, onda je korisnik dužan da o tome odmah informiše MTEL i da ga ovlasti za promjenu lozinke.
- 5) Korisnik odgovara za potraživanja naknade za pružene usluge do vremena prijave gubitka ili krađe SIM kartice, odnosno do promjene podataka prema tački 7.4. Korisnik odgovara i za sva potraživanja naknade koja su nastala korištenjem SIM kartice, PIN koda ili ostalih lozinki od strane trećeg lica. Izuzeta od toga su potraživanja naknade koja potiču iz ugovornog odnosa trećeg lica sa nekim drugim trećim licem (npr. u slučaju usluga sa dodatnom vrijednošću).
- 6) Korisnik na priključku smije da aktivira posredno ili neposredno samo dozvoljene krajnje uređaje, koji odgovaraju dotičnom tipu.
- 7) Korisnik može u svrhu zaštite da blokira određene usluge (npr. usluge sa dodatnom vrijednošću).
- 8) MTEL može da ograniči korištenje od krajnjeg uređaja (pod tim se podrazumjevaju uređaji kao mobilni telefoni, tableti, laptopovi, modemi itd.), tako da se ovi mogu da koriste samo sa SIM karticom MTEL-a (SIM locked). Takve uređaje može korisnik

dobiti po povoljnim uslovima. Ako sa korisnikom nije drugačije ugovoreno, MTEL može krajnji uređaj da otključa samo kodom za otključavanje, pri čemu korisnik otključavanje plaća prema odredbama o naknadama.

Software na krajnjem uređaju, posebno SIM-lock-funkcija, zaštićen je kao djelo sa autorskim pravom.

Tokom minimalnog trajanja ugovora korisniku nije dozvoljeno:

- da samostalno odstranjuje SIM-lock-funkciju,
- da uništava SIM-lock-funkciju ili da daje trećem licu da je poništi,
- da zaobilazi SIM-lock-funkciju.

Ako to korisnik sam odblokira / aktivira, MTEL ne odgovara za štete koje su nastale samostalnim otključavanjem krajnjeg uređaja.

8. ZAŠTITA PODATAKA

1) MTEL koristi isključivo slijedeće podatke korisnika:

- a) osnovne podatke kao prezime, ime, akademski stepen, adresu, broj i kontakt informacije (npr. e-mail adresu), informacije o vrsti i sadržaju ugovornog odnosa sa MTEL-om i bonitet (§ 92 st. 3 TKG);
- b) podatke o saobraćaju, dakle podatke koje MTEL koristi za prosljeđivanje neke poruke na komunikacionu mrežu ili za obračun (§ 92 st. 4 TKG);
- c) podatke o sadržaju i lokaciji (§ 92 st. 5 i 6 TKG);
- d) ostale lične podatke koje je korisnik ili treće lice stavio na raspolaganje MTEL-u (npr. datum rođenja, zanimanje, podaci o lično karti, bankovnu vezu). Pod pojmom ostali lični podaci ne spadaju nikakvi osjetljivi podaci u smislu Zakona o zaštiti podataka 2000, ako to nije izričito ugovoreno sa korisnikom.

2) MTEL koristi osnovne i podatke o saobraćaju korisnika za pružanje komunikacionih usluga prema § 96 TKG i prema tački 8.3 ovih MTEL Opštih uslova. Podatke o sadržaju i lokaciji korisnika obrađuje MTEL prema § 102 TKG. Ostale podatke o lokaciji i sadržaju korisnika koristi MTEL za odvijanje ugovora i prema tački 8.3 ovih Opštih uslova MTEL-a .

3) Korisnik prihvata da

- a) MTEL koristi njegove osnovne i podatke o saobraćaju i ostale lične podatke za servisne usluge, usluge sa dodatnim korištenjem i lične ponude za uređaje, proizvode i usluge MTEL-a;

- b) MTEL dostavlja osnovne, kao i podatke o saobraćaju slijedećim osobama za korištenje za gore pod tačkom 8.3 a) navedene svrhe: Telekom Srbija a.d. (Srbija), m:tel d.o.o. Crna Gora i Mtel a.d. Bosna i Hercegovina.
- c) MTEL dostavlja osnovne podatke i datum rođenja za informacije o bonitetu, za zaštitu povjerilaca i prijavu podataka o bonitetu na IS Inkasso Service GmbH & Co KG.

Korisnik može u svako doba da opozove saglasnost za korištenje ili dostavljanje.

- 4) MTEL u principu briše sve podatke korisnika po završetku ugovornog odnosa, a najkasnije nakon gašenja svih zakonskih obaveza čuvanja, npr. one prema § 212 UGB (Zakona o preduzećima) ili § 207 BAO (Saveznog zakona o porezima).

MTEL briše u svakom slučaju podatke o saobraćaju korisnika prema § 99 TKG čim korisnik izmiri svoje obaveze prema MTEL-u i unutar roka od tri mjeseca ne budu pismeno tražene naknade.

- 5) MTEL ne briše podatke o saobraćaju ako
 - a) je oravovremeno podnesen prigovor, do isteka onog roka u kome korisnik može da pobija potraživanja MTEL-a;
 - b) ako računi nisu izmireni do isteka onog roka do koga se može potraživati zahtjev za plaćanje;
 - c) ako je bio pokrenut postupak o visini naknada, do konačne odluke;
 - d) 6) MTEL se obavezuje preduzeća navedena pod tačkom 8.3 b) da dostavljene podatke ugase odmah nakon opoziva saglasnosti za korištenje ili dostavljanje, a najkasnije 6 mjeseci nakon dostavljanja.

9. ZLOUPOTREBA KORIŠTENJA

- 1) Korisnik ne smije usluge MTEL-a bez pismenog odobrenja da prepušta trećim licima ili da koristi u komercijalne svrhe.
- 2) Korisnik je dužan da usluge ne koristi sa zloupotrebom, ovo uključuje npr.:
 - a) prijeteće, dosađujuće, uznemirujuće ili uvredljive pozive, SMS, prenose podataka ili ostale slučajeve prema § 78 Zakona o telekomunikacijama TKG;
 - b) prevaru ili druge kažnjive radnje;
 - c) korištenje mobilnog gateways ili sličnih uređaja bez pismene saglasnosti MTEL-a;
 - d) da dostavlja, prima ili memoriše zabranjene sadržaje, odnosno sadržaje koji krše zakonske zabrane ili dobre običaje i koji su npr. diskriminirajući, rasistički, nemoralni, prevarantski ili uvredljivi;
 - e) protivzakonita slanja ili memorisanja autorski zaštićenih sadržaja;

- f) slanje informacija koje nisu tražene u svrhu reklame ili kao masovne pošiljke obavještenja koja nisu tražena (elektronska pošta, SMS) prema § 107 Zakona o telekomunikacijama;
 - g) nedozvoljen pristup tuđim kompjuterskim sistemima (npr. hakerski pokušaji, skeniranje portova).
- 3) U slučaju kršenja odredbi tačke 9.1 i 9.2 MTEL ima pravo da prema tački 20.1 privremeno blokira usluge i / ili da otkáže ugovor prema tački 21 ovih Opštih uslova MTEL-a.
 - 4) Korisnik je odgovoran i obavezan da MTEL-u nadoknadi štetu nastalu zbog nepoštovanja ovih odredbi ove tačke. MTEL ne odgovara za štetu koju je korisnik prouzrokovao usljed nepoštovanja odredbi ove tačke prema trećim licima.

10. PRIJAVA & INFORMACIJA

- 1) Ako dođe do promjene podnesenih podataka, kao npr. ime, adresa, e-mail adresa, bankovna veza, registarski broj firme, pravni oblik, pogoršanje stanja kreditne sposobnosti koja može ugorziti ugovor, korisnik je obavezan da MTEL odmah pismeno informiše o ovim promjenama.
- 2) Saopštenja i izjave MTEL-a važe kao uredno prispjele korisniku, ako je MTEL saopštenje i / ili izjavu poslao na onu poštansku ili e-mail adresu koju je koju je korisnik posljednju saopštio, kao prihvaćenu poštansku ili e-mail adresu za dostavu saopštenja i / ili izjava.

Nepreporučena pošta važi unutar Austrije kao prispjela tri radna dana nakon predaje, osim ako korisnik saopšti MTEL-u da ista nije stigla.

Saopštenja i / ili izjave e-mailom važe onda kao prispjele, ako ih je korisnik pod normalnim okolnostima mogao preuzeti.

11. MJERE SIGURNOSTI

- 1) MTEL preduzima odgovarajuće mjere da spriječi prijetnje i povredu sigurnosti ili integriteta, zbog čega MTEL redovno sprovodi skeniranja radi otkrivanja mogućih slabih tačaka mreže, kao penetracione testove.
- 2) Opšti savjeti i sigurnosna uputstva objavljeni su na www.mtel.at.

12. TELEFONSKI BROJ

- 1) Korisnik može da zahtjeva potiskivanje pregleda brojeva za dolazne i odlazne pozive, s iznimkom hitnih brojeva.

13. TELEFONSKI IMENIK

- 1) Po želji korisnika MTEL će u elektronski telefonski imenik unijeti podatke kao ime, akademski stepen, adresu i broj telefona i koristiti za službu informacija.
Po želji korisnika mogu se u telefonski imenik unijeti i zanimanje i drugi podaci, ako korisnik ove podatke dostavi MTEL-u.
- 2) Ako korisnik anonimno koristi usluge MTEL-a, mora on dokazati svoj identitet da bi se njegovi podaci mogli koristiti za telefonaki imenik i službu informacija.
- 3) Podaci iz telefonskog imenika preuzimaju se nepromjenjeni za slijedeće izdanje ako korisnik najkasnije do završetka uredničkih radova ne obavijesti MTEL pismeno o promjeni podataka. Kontaktne podatke MTEL-a i dotične redakcije naći ćete u telefonskom imeniku.
- 4) Korisnik mora da plati naknade koje je MTEL objavio za dodatni unos u telefonski imenik do završetka redakcionih radova.

14. USLUGE HITNIH POZIVA

- 1) Jedinstveni evropski broj za hitne slučajeve.
- 2) Iz mobilne mreže MTEL-a možete besplatno da pozivate jedinstvene evropske i sve nacionalne hitne brojeve i bez SIM kartice. MTEL je obavezan da operateru hitne službe na njegov zahtjev saopšti osnovne podatke, kao i lokalitet korisnika, koji je nazvao hitnu službu.

15. USLUGE DRUGIH PROVAJDERA

- 1) MTEL može potraživanja naknada drugih provajdera da iskaže na računu posebno i da sa odobrenjem drugih provajdera i potražuje. Plaćanja korisnika važe u ovom slučaju prvenstveno za potraživanja naknada MTEL-a, osim ako se korisnik žalio na ova potraživanja. Prigovori na potraživanja naknade drugih provajdera iskazane na računu, mogu se podnijeti i kod MTEL-a.
- 2) MTEL može za dodatne usluge da zaračuna povećane naknade koje pored naknada za veze za usluge sa dodatnom vrijednošću ukupno nadoknađuju druge usluge s dodatnom vrijednošću nekog provajdera. Korisniku se kod takvih usluga, na čiji

sadržaj MTEL nema nikakav uticaj, ukazuje na ime provajdera, i ako je to potrebno po pravilniku o komunikacijskim parametrima KEM-V, na naknadu i usluge sa dodatnom vrijednosti i na visinu naknade.

- 3) Prigovori i potraživanja korisnika koja se ne odnose na visinu potraživanja naknade za vezu, nego za uslugu nekog drugog provajdera, ne moraju se podnositi kod dotičnog operatera, osim ako je MTEL sam zahtjevao ovo potraživanje.

16. PRAVO NA KOMPENZACIJU I PRAVO ZADRŽAVANJA

- 1) Korisnik može sa svojim zahtjevima da se preračunava sa MTEL-om, ako je MTEL solventan, ako su zahtjevi u pravnoj vezi sa zahtjevima MTEL-a, ako su zahtjevi korisnika sudski utvrđeni ili ako ih MTEL priznaje.
- 2) Korisnik ima samo pravo zadržavanja na osnovu protivpotraživanja koja su pravno povezana sa potraživanjima MTEL-a, ili jedno takvo pravo zadržavanja korisniku zakonski pripada.

17. ODGOVORNOST

- 1) MTEL i Korisnik svoje zahtjeve za odgovornost, naknadu štete i garantovanje uređuju shodno odgovarajućim zakonskim odredbama.
- 2) MTEL odgovara preduzetnicima za štetu samo u slučaju namjere ili grubog nemara. Odgovornost za blaži nemar, osim ukoliko se ne radi o ličnoj povredi, je isključena.
- 3) Odgovornost prema preduzetnicima je, izuzev odgovornosti za lične povrede, ograničena na maksimalnu sumu u iznosu od 7.250 eura po slučaju štete. U mjeri u kojoj to dozvoljava zakon, isključena je obaveza za izgubljeni profit, čiste finansijske gubitke i/ili posljedične štete.

18. USLOVI PLAĆANJA

- 1) MTEL obračunava usluge prema važećim odredbama o naknadama.
- 2) MTEL obračunava fiksne mjesečne naknade (npr. pretplatu) i druge osnovne naknade unaprijed i korisnik je dužan da od sadržajno potpunog podnošenja zahtjeva za zaključenje ugovora i MTEL-ovog prihvatanja plati fiksne pripadajuće naknade. MTEL može iz obračunsko tehničkih razloga da obračuna istovremeno do tri mjesečne naknade unaprijed. Naknadu za obradu za zaključivanje ugovora mora korisnik da plati unaprijed. Ostale naknade u principu se plaćaju nakon pružanja usluge.

- 3) U slučaju završetka ugovornog odnosa plaća korisnik srazmjerno fiksnu mjesečnu naknadu. U pojedinačnom slučaju može drugačije od toga da u odredbama u naknadama bude predviđena i neka druga metoda obračuna.
- 4) Srazmjerni iznos dospjeva za one dane nekog obračunskog perioda za koje postoji obaveza korisnika za plaćanje mjesečne naknade, pri čemu za svaki takav dan dospjeva tridesetina mjesečne naknade.
- 5) Ako se usluga MTEL-a nudi za fiksnu mjesečnu paušalnu naknadu i korisniku se ova usluga stavlja na raspolaganje u periodu koji je kraći od jednog obračunskog perioda, Mtel će kod zaključivanja ugovora o tome informisati korisnike.
- 6) Ako nije drugačije ugovoreno, ispostavlja MTEL račun u mjesečnim obračunskim periodima. Iznimno, iz tehničkih razloga, mogući su i duži obračunski periodi, ali maksimalno do tri mjeseca.
- 7) Potraživanja dospjevaju u principu prijemom računa. U računu može međutim da bude predviđeno i drugo dospjeće plaćanja računa.
- 8) Korisnik može birati da li račun želi dobijati u elektronskoj (online račune) ili u papirnoj formi.
- 9) Korisnik plaća račun ovlaštenjem za naplatu sa bankovnog računa U ovom slučaju naplaćuje MTEL iznos računa najranije sa datumom dospjeća navedenim na računu. Ako se račun ne izmiruje ovlaštenjem za naplatu sa računa, račun se plaća pomoću uplatnice. Ako kod ovlaštenja naplate sa bankovnog računa nastanu dodatni troškovi za MTEL, jer navedeni bankovni račun nema odgovarajuće pokriće, ove troškove snosi kupac i MTEL ima pravo da za svaki dotični račun zahtjeva posebnu naknadu za obradu prema važećim odredbama za naknade.
- 10) Ako plaćanje uslijedi bez navođenja broja korisnika, korisnik je dužan da plati naknadu za obradu za prouzrokovani uvećani trošak prema odredbama o naknadama.
- 11) MTEL obračunava zatezne kamate koje iznose 4% godišnje, ako korisnik ne izmiri obaveze prema računima nakon isteka predviđenog roka. Osim toga korisnik je obavezan da MTEL-u plati sve odgovarajuće i potrebne troškove (npr. troškove opomene, troškove naplate, troškove pravnog postupka) koji nastane zbog kašnjenja u plaćanju računa kupca kod MTEL-a.
- 12) Za preduzetnike važi da mogu uračunati samo sudski utvrđene zahtjeve protiv zahtjeva MTEL-a.
- 13) MTEL zaokružuje iznose računa na puni cent gore ili dolje. U slučaju sumnje plaćanja se uračunavaju na najstariji dug korisnika.
- 14) Ako korisnik kod MTEL-a nakon prestanka ugovora ima pozitivan saldo, MTEL I ima pravo da postojeći iznos korisnika preračuna sa drugim ugovornim odnosima izemđu korisnika i MTEL-a. Ako to nije moguće, isplaćuje MTEL iznos na račun koji korisnik

navede. Iznos preko 15,00 eura može se isplatiti i u gotovini (poštanskom uplatnicom). Ukoliko korisnik ne posjeduje bankovni račun, isplata se može izvršiti putem poštanske uplatnice.

15) Za vrijeme važećeg ugovornog odnosa može korisnik preuzeti račune za prethodnih 12 obračunskih perioda i dokaze o pojedinačnim uplatama (specifikacije) za prethodnih 6 obračunskih perioda. Nakon prestanka ugovora može korisnik da preuzme račune do 6 mjeseci od prestanka ugovora.

15) Ugovorene fiksne mjesečne naknade između MTEL-a i Korisnika (prema tarifi koju je odabrao Korisnik) imaju zaštićenu vrijednost. Važi kao ugovorena slijedeća zaštita vrijednosti:

MTEL kod promjene indeksa potrošačkih cijena (indeksna osnova: godišnji –IPC /indeks potrošačkih cijena/ 2010=100) kako je objavila Statistika Austrije (ako se ovaj više ne objavljuje, onda na njegovo mjesto stupa službeno utvrđeni slijedeći indeks) ima u slučaju povećanja pravo, a u slučaju smanjenja obavezu, da fiksne mjesečne naknade (naime osnovnu naknadu -taksu, paušal [flat rata], minimalni promet) uskladi u onom odnosu, u kome se promjenio godišnji IPC za posljednju kalendarsku godinu prije usklađivanja prema godišnjem IPC za prethodnu kalendarsku godinu prije usklađivanja.

Pri tom se ne uzimaju u obzir fluktuacija godišnjeg IPC prema indeksnoj osnovi na gore ili na dolje ispod 1% (područje fluktuacije). Čim međutim na osnovu jednog ili više uzastopnih variranja godišnjeg indeksa potrošačkih cijena bude prekoračeno ili podbačeno područje fluktuacije, mjerodavna je cijela promjena u punoj visini.

Vrijednost koja iz ovoga rezultira i koja se nalazi izvan područja fluktuacije, čini osnovu za dozvoljeno povećanje naknade, odnosno za naloženo smanjenje naknade; istovremeno ona predstavlja novu indeksnu osnovu za buduća usklađivanja (i time i novu referentnu veličinu za područje fluktuacije).

Povećanje naknade koje se iz toga izvede može da uslijedi uvijek samo sa datumom od 1. aprila do 31. decembra one kalendarske godine, koja slijedi iza kalendarske godine za koju se indeksna osnova promijenila; smanjenje naknade koje se izvede iz toga mora uvijek da uslijedi sa 1. aprilom one kalendarske godine, koja slijedi iza one kalendarske godine za koju se promijenila indeksna osnova.

Prvi put može, odnosno mora u datom slučaju takvo usklađivanje da se preduzme u kalendarskoj godini koja slijedi nakon ostvarivanja (odnosno sporazumnog produženja) ugovornog odnosa.

Ako se na osnovu odredbi ove tačke pokaže obaveza MTEL-a za smanjenje naknade, smanjuje se ova obaveza u onom iznosu, u kome bi MTEL prethodno na osnovu navedenih odredbi imala pravo na povećanje naknade, a da pri tom nije koristila ovo pravo. O preduzimanju takvog usklađivanja naknade informiše se korisnik na odgovarajući način zajedno sa okolnostima koje su ih uzrokovale (npr. ispis na računu) u obračunskom periodu koji prethodi promjeni naknade.

19. PRIGOVORI NA RAČUN

- 1) Korisnik može da podnese prigovore MTEL-u u vezi računa za pružene usluge u pismenoj formi u roku tri mjeseca od dostave računa korisniku, u suprotnom važi potraživanje kao priznato. Ovo međutim ne ograničava pravo korisnika da svoje zahtjeve ostvaruje u redovnom sudskom postupku.
Kod prepaid korisnika koji kupuju vaučer za dopunu kredita da bi koristili usluge MTEL-a, iznosi rok za podnošenje prigovora 3 mjeseca od potrošnje dotičnog vaučera, u suprotnom važi potraživanje kao priznato. Ovo međutim ne ograničava pravo korisnika da svoje zahtjeve ostvaruje u redovnom sudskom postupku.
- 2) MTEL će na osnovu pravovremenog prigovora korisnika provjeriti prigovore i potvrditi tačnost osporavanog potraživanja ili ovo izmjeniti.
- 3) MTEL će korisnika informisati u odgovarajućoj formi (npr. na računu ili odgovor dopisom na prigovore) o rokovima za podnošenje prigovora i posljedicama ako se rokovi propuste.
- 4) Ako korisnik podnese prigovor Regulatornoj agenciji za komunikacije (RTR), pomjera se dospjeće spornog potraživanja naknade - i to do kraja mogućeg rješavanja spora pred Regulatornom agencijom za komunikacije. MTEL može prosječan iznos 3 prethodna računa, za koje nije u toku postupak rješavanje spora pred Regulatornom agencijom za komunikacije, da odmah utvrdi kao dospjele. Ako je korisnik već platio neki iznos preko toga, može on zahtjevati da mu se ovaj iznos za period trajanja postupka rješavanja spora vrati. Ako se ne utvrdi greška u obračunu, onda može MTEL obračunati zakonske zatezne kamate. Ako se u postupku rješavanja spora pokaže da je prigovor korisnika opravdan, MTEL će ovome vratiti preplaćeni iznos sa zakonskim kamatama od dana naplate.
- 5) Ako se međutim utvrdi osnovanost prigovora a tačna naknada se ne može utvrditi, MTEL će korisniku obračunati paušalnu naknadu u visini prosječnog iznosa posljednja tri iznosa računa korisnika, ako MTEL može da dokaže potrošnju minimalno u ovom obimu. Ako je ugovorni odnos kraći od tri obračunska perioda, onda se uzima prosjek iznosa računa za postojeće obračunske periode.
- 6) Potraživanja MTEL-a važe kao priznata ako korisnik na vrijeme podnese pismeni prigovor, MTEL ovaj konačno odbije i korisnik u roku dalja dva mjeseca nije pokrenuo pravni spor. Rok za pokretanje pravnog spora – sudskog postupka produžava se za period trajanja postupka mogućeg rješavanja spora pred Regulatornom agencijom za komunikacije. Ovo međutim ne ograničava pravo korisnika da svoje zahtjeve ostvaruje u redovnom sudskom postupku.

- 7) MTEL nije obavezan da dokazuje pojedinačne saobraćajne podatke ako se ovi prema zakonskim odredbama ili prema odredbama ovog ugovora ne moraju memorisati ili na osnovu zakonskih odredbi ili odredbi ovih Opštih uslova MTEL-a moraju da brišu.

20. PRIVREMENO BLOKIRANJE USLUGA

- 1) MTEL ima pravo da privremeno blokira usluge, ako
 - a) za vrijeme ugovornog odnosa nastane razlog za odbijanje zahtjeva prema tački 2.4) i MTEL to dokaže;
 - b) ako je korisnik prema MTEL-u ili nekom drugom povezanom preduzeću prema tački 3. ovih Opštih uslova MTEL-a u kašnjenju sa plaćanjem, iako je opomenut i zapriječeno mu je blokiranjem i dat mu je dodatni rok od minimalno 2 nedelje;
 - c) ako korisnik krši druge bitne ugovorne obaveze;
 - d) ako korisnik izgubi pravnu sposobnost;
 - e) ako korisnik izgubi poslovnu sposobnost i ne podnese izjavu o dopuštenju i izjavu o odgovornosti zakonskog zastupnika;
 - f) ako tekuće i još neplaćene naknadeza korištenje usluga MTEL a dostižu kreditni limit korisnika, ili iznos od 60,00 eura (sa PDV-om);
 - g) ako je blokiranje usluga predviđeno u ugovorima sa drugim provajderima prema tački 15. ovih Opštih uslova MTEL-a i tiču se samo se samo usluga ovih provajdera;
 - h) Ako korisnik MTEL-a i pored zahtjeva nije dostavio važeću adresu stanovanja za dostave u zemlji, nikakvu važeću EU bankovnu vezu ili nikakvo ovlaštenje za terećenje računa;
 - i) Ako postoji osnovana sumnja da se usluge MTEL-a koriste zloupotreblijeno prema tački 9. ovih Opštih uslova MTEL-a.
 - j) Ukoliko je pokrenut postupak o imovini korisnika u slučaju njegove insolventnosti, a MTEL je upozorio korisnika bez uspeha postavljanjem grejs perioda u trajanju od dve nedelje.
- 2) MTEL će korisnika po njegovoj želji informisati o razlogu privremenog blokiranja. Privremeno blokiranje se prekida čim otpadnu razlozi blokiranja i korisnik, ako je odgovoran za privremeno blokiranje, na zahtjev MTEL-a nadoknadi troškove blokiranja i ukidanja blokiranja. Privremeno blokiranje usluga ne oslobađa korisnika od obaveze plaćanja mjesečne naknade.

21. PRESTANAK UGOVORA

- 1) Ugovorni odnos može prestati:
 - a) ako korisnik nije podnio potrebnu dokumentaciju prema tački 2 ovih Opštih uslova MTEL-a;
 - b) redovnim otkazom ugovora - ugovorne strane mogu ugovor u svako doba otkazati pismeno uz pridržavanje jednomjesečnog otkaznog roka. Vremenski ograničeni ugovori prestaju istekom ugovorenog perioda trajanja ugovora i ne podliježu redovnom otkazivanju. Ugovorne strane mogu redovno otkazati ugovor sa minimalnim trajanjem ugovora najranije na kraju minimalnog trajanja ugovora;
 - c) vanredno otkazivanje ugovora – ugovorne strane mogu vanredno otkazati ugovor:
 - ako MTEL u periodu od dvije nedelje i pored zahtjeva korisnika ne pruži ugovoreni obim usluga iz opisa usluga. Korisnik međutim ne može ugovor otkazati nakon uklanjanja smetnji, a takođe ni onda kada je lokacija nedovoljno opskrbljena, a korisnik je o tome znao ili je morao znati;
 - od strane korisnika u slučaju promjena ugovora prema tački 23.3) ovih Opštih uslova MTEL-a;
 - od strane MTEL-a, ako postoje uslovi za privremeno blokiranje usluge prema tački 20 ovih MTEL-ovih Opštih uslova i ako je nastavak ugovornog odnosa neprihvatljiv. Ovaj vanredni otkaz postaje važeći prvog radnog dana nakon prispjeća pismenog otkaza, ako izričito nije naveden kasniji rok.
 - d) u slučaju smrti korisnika ili likvidacije, ukoliko je korisnik pravno lice - pravni nasljednik korisnika mora prijaviti smrt korisnika što je brže moguće. Ako u roku dvije nedelje neko treće lice ne zahtjeva stupanje u ugovor, prestaje ugovorni odnos danom smrti korisnika. Za sva potraživanja koja su nastala nakon smrti korisnika do prijave smrti, garantuje ostavština;
 - e) kod vanrednog otkazivanja ugovora od strane MTEL-a ili u slučaju smrti ili likvidacije korisnika MTEL ima pravo na preostale naknade za period do isteka minimalnog trajanja ugovora. Visina preostalih naknada proizilazi iz sume fiksnih naknada do isteka minimalnog trajanja ugovora, ako u odredbama o naknadama nije drugačije predviđeno;
 - f) prestanak pružanja usluga – prestanak pružanja usluga može nastupiti najranije dva mjeseca nakon objavljivanja na web stranici www.mtel.at. O prestanku pružanja usluga MTEL će obavijestiti korisnika na drugi odgovarajući način.
- 2) Odredbe o prestanku ugovornog odnosa važe i za prestanak ugovorenih dodatnih usluga.

- 3) Ako se otvori postupak o nesolventnosti na imovini kupca ili se odbije zahtjev za postupak o nesolventnosti usled materijalnih nedostataka korisnika, MTEL može blokirati priključak kupca u skladu sa tačkom 20.1) j) ili ograničiti sopstvene usluge sve dok se ne obezbijedi odgovarajuća sigurnost. Preduzetnici: odredbe §§ 25a i 25b Zakona o stečaju ostaju nepromjenjene. Stečajni upravnik može nastaviti sa ugovorom sve dok se postupak o nesolventnosti ne suspenduje.
- 4) Preduzetnici: isključena je mogućnost primene pravila o prekomjernom oštećenju (laesio enormis) prema firmi MTEL.

22. PRENOŠENJE UGOVORNOG ODNOSA

- 1) Korisnik može ugovor samo uz pismenu saglasnost MTEL-a prenositi na treće lice. Korisnik i novi korisnik garantuju kao zajednički dužnici za potraživanja MTEL-a, koja su nastala do prenosa, kao npr. potraživanja naknada, potraživanja naknada drugih provajdera prema tački 15 ovih Opštih uslova MTEL-a i zahtjevima za naknadu štete. Novi korisnik se o tome informiše na obrascima za prenos, po želji i otvorenim potraživanjima.
- 2) MTEL može eventualni kredit isplatiti korisniku ili novom korisniku sa dejstvom oslobađanja duga.

23. PROMJENE UGOVORA

- 1) MTEL ima pravo da jednostrano mijenja MTEL Opšte uslove i odredbe o naknadama. MTEL će objaviti promjene u odgovarajućoj formi prema § 25 TKG – Zakona o telekomunikacijama.
- 2) Ako su promjene isključivo povoljne za korisnika, stupaju na snagu na dan objavljivanja. U iznimnom slučaju može se u objavi navesti kasnije stupanje na snagu.
- 3) Ako promjene nisu isključivo povoljne za korisnika, objaviće MTEL ove promjene dva mjeseca prije njihovog stupanja na snagu, ukoliko one ne treba da važe samo za nove korisnike. MTEL će korisnika i pismeno informisati minimalno mjesec dana prije stupanja na snagu (npr. ispisom na računu) o bitnom sadržaju promjene, koja za korisnika nije isključivo povoljna i ukazaće mu na vrijeme stupanja na snagu i na pravo vanrednog otkazivanja prema tački 21.1 c) ovih MTEL Opštih uslova. Korisnik može ugovor da otkáže besplatno najkasnije do stupanja na snagu promjena.

24. PRENOŠENJE TELEFONSKOG BROJA

- 1) Korisnik može promjeniti provajdera i zadržati njegov telefonski broj.
- 2) Tokom tehničkog postupka prenosa broja telefona postoji mogućnost da korisnik krađe vrijeme ne može koristiti svoj priključak, pri čemu će MTEL nastojati da ovaj period bude što kraći.
- 3) MTEL ne garantuje da će korisnik nakon prenošenja broja u MTEL moći koristiti iste usluge kao kod nekog drugog provajdera.
- 4) Kod prenošenja telefonskog broja sprovodi se prenošenje glavnog telefonskog broja i na zahtjev korisnika i drugih brojeva koji su povezani sa glavnim telefonskim brojem korisnika.
- 5) Postupak prenošenja broja ne posmatra se kao prestanak ugovornog odnosa. Sva prava i obaveze iz ugovora postoje do vremena redovnog otkaza. Ovo važi posebno za obaveze korisnika iz ugovora sa minimalnim periodom trajanja.
- 6) Kod prenošenja brojeva kod nekog drugog operatera bez prava na naknadu, gubi korisnik pravo na odobreni bonus kod MTEL-a.
- 7) Korisnik plaća za prenošenje broja naknadu za portovanje broja prema odredbama o naknadama.
- 8) Zahtjev korisnika na prenosivost brojeva može, pored slučajeva iz § 5 Pravilnika o prenosivosti brojeva iz 2012.god., koji se može preuzeti na našoj homepage www.mtel.at, da bude odbijen, jer korisnik nije platio naknadu za portovanje broja.

25. PRIMJENJIVO PRAVO

Primjenjuje se austrijsko pravo uz isključivanje kolizionih normi i UN- trgovinskog prava.

26. MJESTO IZVRŠENJA, SUDSKA NADLEŽNOST, RJEŠAVANJE SPOROVA

- 1) Mjesto izvršenja i sudska nadležnost za sve sporove u vezi ovog ugovora je Beč, Innere Stadt /Prvi okrug/. Za tužbe korisnika u smislu Zakona o zaštiti potrošača, koji svoje prebivalište ili uobičajeno boravište ima u zemlji, ili je u zemlji zaposlen, važi sudska nadležnost savezne pokrajine gdje korisnik ima svoje prebivalište ili uobičajeno boravište ili gdje je zaposlen.
- 2) Nezavisno od nadležnosti sudova može korisnik regulatornoj agenciji za komunikacije (RTR) da podnese sporne ili slučajeve na koje se žali u vezi kvaliteta usluga MTEL-a, kod sporova oko plaćanja ili ako smatra da postoje povrede Zakona o telekomunikacijama. Regulatorna agencija će nastojati da se nađe sporazumno rješenje i informisaće korisnika i MTEL o svom mišljenju u vezi slučaja.