



*Astra  
Telekom*

Astra Telekom d.o.o.  
Omladinskih brigada 21  
11070 Beograd, Srbija  
T: +381 11 44 22 009  
E: office@astratelekom.com  
www.astratelekom.com

PIB: 107597046  
MB: 20833378  
ŽR: 160-373894-05



Za dodatne informacije  
skenirajte ovaj QR code  
For additional info scan  
this QR code

## OPŠTI USLOVI PRUŽANJA I KORIŠĆENJA ELEKTRONSKIH KOMUNIKACIONIH USLUGA ASTRA TELEKOM DOO BEOGRAD

### 1. OSNOVNE ODREDBE

#### Član 1.

Ovim Opštim uslovima pružanja i korišćenja elektronskih komunikacionih usluga (u daljem tekstu: Opšti uslovi) se bliže uređuju uslovi pod kojima Društvo za telekomunikacije Astra Telekom d.o.o. Beograd (u daljem tekstu: Astra Telekom), zasniva korisničke odnose, pruža usluge i utvrđuje postupak za ostvarivanje međusobnih prava i obaveza Astra Telekom-a i lica koja po osnovu korisničkog Ugovora koriste usluge koje pruža Astra Telekom (u daljem tekstu: Korisnik). Ovi Opšti uslovi čine sastavni deo korisničkog Ugovora i obavezuju na isti način kao i ugovorne odredbe.

#### Član 2.

Astra Telekom i Korisnik su dužni da se u izvršavanju međusobnih prava i obaveza, koja proizilaze iz međusobnih odnosa, u svemu pridržavaju usvojenih propisa i zakona u ovoj oblasti.

### 2. ZASNIVANJE KORISNIČKOG ODNOSA

Korisnički odnos se zasniva, na zahtev Korisnika, danom potpisivanja korisničkog Ugovora (u daljem tekstu: Ugovor). Korisnik se prilikom zaključenja Ugovora obaveštava o ponudi usluge, eventualnoj vremenskoj obavezi korišćenja servisa, cenama u skladu sa važećim Cenovnikom kao i o posebnim pogodnostima i mogućnostima promene paketa, odnosno raskida ugovora. Korisnik je dužan da prilikom odabira odgovarajuće usluge pored Ugovora popuni obrazac Astra Telekom-a kojima se bliže određuje predmet usluge, cena, podaci o opremi i ugrađenom materijalu, što sve čini sastavni deo Ugovora i ugovorne dokumentacije

Zahtev za zaključenje Ugovora može podneti punoletno, poslovno sposobno lice, odnosno ovlašćeni zastupnik ili punomoćnik pravnog lica na jedan od sledećih načina:

- u pisanoj formi, na obrascu operatora;
- u usmenoj formi, na ovlašćenom prodajnom mestu operatora;
- u elektronskoj formi.

Podnosilac zahteva je dužan da službeno lice koje vrši prijem zahteva, tačno i potpuno obavesti o svim podacima potrebnim za njegovu obradu.

Prilikom zaključenja Ugovora, Korisnik je dužan da se kod Astra Telekom legitimira, i to:

- državljanin Republike Srbije sa ličnom kartom ili drugim zakonom priznatim identifikacionim dokumentom, strani državljanin pasošem, a privremeno raseljena lica, lica koja imaju izbeglički status, kao i druga lica koja se nalaze u posebnom statusu na osnovu zakonom priznatog identifikacionog dokumenta;

- pravna lica i preduzetnici potpunim izvodom iz registracije Agencije za privredne registre (ili drugog registra kada su u pitanju preduzetnici) i depoom kartona s potpisima lica ovlašćenih za zastupanje.

Legitimisanje se vrši na osnovu originalnih dokumenata

Nakon podnošenja zahteva za zaključenje Ugovora. Astra Telekom vrši proveru pravnih i tehničkih uslova za zasnivanje korisničkog odnosa i pružanje usluge, a može vršiti i proveru platežne sposobnosti podnosioca zahteva, pribavljanjem izveštaja od kreditnog biroa, izveštaja o bonitetu ili na drugi uobičajen način.

Nakon izvršene provere Astra Telekom može:

- zahtevati dopunu nepotpunog zahteva i / ili
- od podnosioca, kao dopunu zahteva i preduslov zaključenja Ugovora, zahtevati odgovarajuće sredstvo obezbeđenja plaćanja usluga.

Smatraće se da zahtev koji nije uredno podnet u svemu u skladu sa Opštim uslovima nije ni podnet.

Astra Telekom ne preuzima obavezu da o odbijanju zahteva informiše podnosioca.

U postupku zaključivanja Ugovora koriste se isključivo obrasci Astra Telekom-a.

Ugovor se, u zavisnosti od aktuelne ponude Astra Telekom-a, može zaključiti na određeno ili neodređeno vreme, u skladu sa zvaničnim Cenovnikom Astra Telekom-a.

U slučaju ugovaranja korišćenja usluga na određeno vreme, Korisnik zaključuje Ugovor na minimalni period važenja ugovora ili produžava njegovo važenje na novi minimalni period važenja. Nakon isteka navedenog minimalnog perioda, važenje Ugovora se, u odsustvu obaveštenja jedne od ugovornih strana da ne želi produženje Ugovora na novi minimalni period dostavljeno najkasnije 30 dana pre isteka minimalnog perioda važenja, produžava na neodređeno vreme. Nakon produženja Ugovora na neodređeno vreme, na Korisnika se primenjuje mesečna naknada bez ugovorne obaveze u skladu sa Cenovnikom Astra Telekom-a.

Ukoliko Korisnik zaključi ugovor na određeno vreme, tj. na minimalni period važenja Ugovora, ostvaruje akcijske pogodnosti definisane zvaničnim cenovnikom Astra Telekom-a.

Po isteku inicijalno ugovorenih akcijskih pogodnosti, Korisnik nastavlja korišćenje usluge u skladu sa komercijalnom ponudom iz važećeg Cenovnika Astra Telekom-a.

Korisnik koji koristi svoju opremu neophodnu za korišćenje usluga Astra Telekom-a i koji zaključi ugovor na neodređeno vreme, odnosno bez minimalnog perioda važenja ugovora, obavezuje se da će uslugu koristiti minimum 30 dana.

Ugovor zaključen van poslovnih prostorija ili na daljinu se zaključuje tako što Astra Telekom Korisniku uz Ugovor dostavlja i obrazac za odustanak od ugovora i obaveštenje o podacima propisanim zakonom koji regliša zaštitu potrošača (ukoliko nije sadržano u ugovoru, opštim uslovima, posebnim uslovima ili drugim aktima koji regulišu uzajamna prava i obaveze Astra Telekom-a i Korisnika).

Astra Telekom ima pravo da odbije zaključenje Ugovora, odnosno zasnivanje pretplatničkog odnosa:

- ukoliko je protiv podnosioca pokrenut postupak stečaja, likvidacije ili drugi postupak;
- ukoliko se utvrdi da je podnosilac pravno lice ili privredni subjekt insolventan, prezadužen, da ne izmiruje redovno svoje obaveze, ili da je njegov račun blokiran;
- ukoliko postoji nemogućnost pružanja usluge, a naročito nepostojanje tehničkih uslova;
- iz razloga predviđenih važećim propisima Republike Srbije, odnosno odlukom nosioca javnog ovlašćenja donetom u skladu sa propisima Republike Srbije.

### 3. OBAVEZE ASTRA TELEKOM-A

Astra Telekom se obavezuje da:



*Astra  
Telekom*

Astra Telekom d.o.o.  
Omladinskih brigada 21  
11070 Beograd, Srbija  
T: +381 11 44 22 009  
E: office@astratelekom.com  
www.astratelekom.com

PIB: 107597046  
MB: 20833378  
ŽR: 160-373894-05



Za dodatne informacije  
skenirajte ovaj QR code  
For additional info scan  
this QR code

- Korisniku omogućiti korišćenje usluge ukoliko postoje svi neophodni tehnički uslovi i potrebni preduslovi za realizaciju usluge na lokaciji Korisnika;
- svoju mrežu, neophodnu za korišćenje ugovorenih usluga, održava u ispravnom stanju u cilju neometanog korišćenja usluga od strane Korisnika;
- Korisniku obezbedi korišćenje usluge u skladu sa važećim standardima i propisima iz ove oblasti;
- usluge pruža na tehnološki neutralnoj osnovi, kao i da, bez posebne saglasnosti Korisnika, promeni tehnologiju preko koje pruža uslugu, pod uslovom da korisniku nastavi pružanje usluge istog ili boljeg kvaliteta, a Korisnik se obavezuje da Astra Telekom-u kada je to potrebno, promenu tehnologije omogućiti;
- podatke o Korisniku, kao i podatke koji su namenjeni Korisniku čuva i čini ih dostupnim Korisniku za vreme trajanja Ugovora.
- pruži Korisniku sve podatke neophodne za konfigurisanje opreme na strani Korisnika;
- bez odlaganja obavesti Korisnika o problemima koje ustanovi na njegovom korisničkom priključku;
- korisnicima Telefonije obezbedi pristup uslugama službi za hitne intervencije. Pozivi ka takvim službama se ne naplaćuju.

#### 4. OBAVEZE KORISNIKA

Korisnik se obavezuje da:

- Astra Telekom-u dostavi kompletne i ispravne lične podatke i da u slučaju promene podatka obavesti istog najkasnije 7 dana od nastanka promene;
- čuva u tajnosti svoje parametre za pristup sistemu za korišćenje usluga koji u navedeni u Ugovoru. Podatke o svom nalogu Korisnik može da saopšti samo administratoru sistema ili službeniku tehničke podrške lično i to tek kada se nesumnjivo utvrdi njegov identitet;
- se prilikom instaliranja opreme i korišćenja servisa pridržava uputstava koje je dobio od Astra Telekom-a;
- plaća mesečnu naknadu prema važećem Cenovniku;
- blagovremeno reklamira sve uočene nedostatke koji mogu uticati na kvalitet ugovorenog odnosa;
- će javne telekomunikacione usluge koristiti samo za svoje potrebe;
- poštuje pozitivno pravne propise i međunarodno pravo u pogledu zaštite autorskih prava i prava industrijske svojine. U tom smislu, zabranjeno je svako neovlašćeno snimanje, javno objavljivanje i distribucija programskih sadržaja koji su Korisniku dostupni korišćenjem usluge, kao i svaki drugi oblik iskorišćavanja istih, u bilo koju svrhu osim za ličnu upotrebu.

#### 5. KVALITET USLUGA

Parametri kvaliteta usluga koje pruža Astra Telekom su u skladu sa pravilnikom Agencije kojim se regulišu parametri kvaliteta javno dostupnih elektronskih komunikacionih mreža i usluga. Astra Telekom ne može garantovati da će mreže, a time i usluge, funkcionisati bez povremenih i privremenih prekidova, zagušenja i smetnji. U slučaju smetnji u funkcionisanju mreža, odnosno usluga, Astra Telekom će smetnje otkloniti u najkraćem roku, ne dužem od 48 časova.

U slučaju da korisnik primeti smetnju u funkcionisanju usluge ima pravo i obavezu da je bez odlaganja prijavi kako bi Astra Telekom ispitao osnovanost prijave i uzroke eventualne smetnje i preduzeo mere za njeno otklanjanje, u suprotnom smatraće se da Korisnik nije imao smetnji.

U slučaju da prekid u funkcionisanju usluge traje duže od 48 časova neprekidno krivicom Astra Telekom-a, Korisnik ima pravo na srazmerno umanjenje mesečne pretplate za usluge za koje se plaća fiksna mesečna pretplata.

Astra Telekom je dužan da o prekidu obavesti korisnika i Agenciju navodeći razloge za nemogućnost otklanjanja kvara ili smetnje.

Astra Telekom je dužan da za vreme trajanja korisničkog odnosa Korisniku omogućiti korišćenje usluge iz svoje ponude, s tim što zadržava pravo da zbog radova na mreži, zbog potreba održavanja, proširenja ili poboljšanja svojih usluga privremeno obustavi pružanje servisa delimično ili u celosti, sve dok za tim postoji opravdana potreba.

#### 6. PROMENA UGOVORA I DODATNI ZAHTEVI

Korisnik može podneti zahtev za izmenu ugovorenih uslova i dodatne zahteve u skladu sa ponudom Astra Telekom-a, u skladu sa procedurom Astra Telekom-a, u zavisnosti od vrste zahteva. Preduslov za realizaciju zahteva je postojanje pravnih i tehničkih mogućnosti za njihovu realizaciju.

Korisnik je u obavezi da podnese zahtev za svaku promenu ugovorenih uslova i realizaciju dodatnih zahteva, uključujući ali ne ograničavajući se na promenu ličnih podataka i registraciju kontakt podataka, promenu paketa usluga, aktiviranje dodatnih servisa, privremeno isključenje usluge (u daljem tekstu: parkiranje usluge) na zahtev Korisnika, promenu ugovorene lokacije korišćenja usluge na drugu lokaciju (seoba usluge) i sl.

Korisnici se upućuju da zahteve za promenu ugovorenih uslova i realizaciju dodatnih zahteva podnose na obrascima Astra Telekom-a budući da sadrže sve potrebne elemente za obradu zahteva. Zahtevi se mogu podnositi u pisanoj formi (slanjem na adresu Astra Telekom-a i elektronskim putem (slanjem na adresu info@astratelekom.com, uz prethodnu identifikaciju korisnika.

Parkiranje usluge na zahtev Korisnika je moguće na maksimalan i ne kraći period od jednog meseca, uz uslov da je Korisnik u momentu podnošenja zahteva izmirio sve dospеле obaveze. Zahtev za parkiranje usluge Korisnik može podneti samo po isteku prvih 12 meseci ugovorne obaveze. Razmak između 2 zahteva ne može biti kraći od 12 meseci. Zahtev za parkiranje mora biti blagovremeno najavljen, a najkasnije 7 dana pre početka parking perioda.

Parkiranje usluge na zahtev Korisnika koji koristi svoju opremu neophodnu za korišćenje usluga Astra Telekom-a je moguće nakon 30 dana korišćenja usluge, na maksimalan period od 6 meseci, pod uslovom da je Korisnik u momentu podnošenja zahteva izmirio sve dospеле obaveze. Ukoliko ne podnese zahtev za ponovnu aktivaciju usluge, usluga će biti aktivirana nakon isteka 6 meseci od momenta parkiranja, odnosno privremenog isključenja. Korisnik koji koristi svoju opremu neophodnu za korišćenje usluga Astra Telekom-a je u obavezi da zahtev za parkiranje usluge, kao i ponovnu aktivaciju podnese pisanim putem na jedan od sledećih načina: potpisivanjem zahteva u poslovnicu Astra Telekom-a; slanjem zahteva sa email adrese verifikovane ugovorom kao validne za slanje pisanih zahteva; podnošenjem zahteva putem portala Astra Telekom-a.

Taksa za ponovnu aktivaciju usluge nakon parkiranja, odnosno privremenog isključenja, naplaćuje se prema zvaničnom cenovniku Astra Telekom-a.

Za vreme minimalnog period trajanja Ugovora, Korisnik ima pravo da, uz pismeni zahtev, promeni ugovorenu uslugu ili paket usluga, ukoliko



*Astra  
Telekom*

Astra Telekom d.o.o.  
Omladinskih brigada 21  
11070 Beograd, Srbija  
T: +381 11 44 22 009  
E: office@astratelekom.com  
www.astratelekom.com

PIB: 107597046  
MB: 20833378  
ŽR: 160-373894-05



Za dodatne informacije  
skenirajte ovaj QR code  
For additional info scan  
this QR code

izmena ugovorene usluge podrazumeva uslugu sa većom cenom, pri čemu se i cena usluge povećava u skladu sa zvaničnim Cenovnikom na dan promene. Ukoliko je promena zahtevana u toku meseca za tekući mesec, Korisnik je u obavezi da za tekući mesec doplati odgovarajuću razliku. Nakon isteka minimalnog trajanja ugovorne obaveze korisnik može da izvrši promenu usluge bez ograničenja ali ne više od jedan put u roku od 30 dana.

## 7. IZMENA USLOVA UGOVORA

Opšti uslovi, Cenovnik i druga opšta akta Astra Telekom-a koja regulišu uzajamna prava i obaveze Astra Telekom-a i Korisnika su podložna promenama.

Astra Telekom je dužan da na pogodan način (prilog mesečnom računu, SMS poruka, putem elektronske pošte, na svojoj Internet stranici ili info kanalu) najmanje mesec dana unapred obavesti korisnike, o nameri jednostrane izmene ugovorenih uslova pružanja usluge, kao i o pravu korisnika na raskid ugovora pre isteka perioda na koji je zaključen.

Korisnik ima pravo da, po prijemu obaveštenja iz prethodne tačke, raskine Ugovor bez obaveze plaćanja troškova u vezi sa raskidom, pod uslovom da se najavljenim jednostranim izmenama bitno menjaju uslovi pod kojima je Ugovor zaključen, na način koji nije na korist Korisnika, a naročito u pogledu specifikacije usluga (sadržaj paketa) i uslova za korišćenje usluga u vezi sa ponuđenim promotivnim pogodnostima. Korisnik pravo na raskid ugovora zbog izmena uslova pružanja usluge može iskoristiti najkasnije do stupanja izmena na snagu. Ukoliko Korisnik u periodu do dana stupanja na snagu i početka primene izmenjenih uslova, pisanim putem, ne raskine Ugovor, smatraće se da je prihvatio predmetne izmene.

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, a u smislu prethodnog stava.

## 8. USPOSTAVA USLUGE

Rok za uspostavu usluge, u slučaju postojanja tehničkih mogućnosti, je 30 (trideset) dana od potpisivanja Ugovora. Astra Telekom može odstupiti od rokova definisanih Pravilnikom usled više sile, nepredviđenih okolnosti koje mogu uticati na tehničke mogućnosti realizacije, kao i u slučaju posebnog dogovora sa podnosiocem zahteva /Korisnikom.

U slučaju potrebe, a u funkciji uspostave i održavanja odabranog servisa, Korisnik je dužan da Astra Telekom-u omogući pristup lokaciji koja ispunjava uslove za tehničku realizaciju, uspostavu servisa, odnosno instalaciju korisničke opreme.

Astra Telekom nije dužan da instalira, održava, niti vrši bilo kakve intervencije na računaru ili lokalnoj računarskoj mreži kod Korisnika, osim u vezi sa opremom potrebnom za realizaciju servisa koju je Korisnik dobio na korišćenje od Astra Telekom-a.

## 9. PROMOTIVNE POGODNOSTI

Posebним odlukama, Astra Telekom može predvideti promotivne pogodnosti za korisnike. Pogodnosti moraju biti jasno i vidljivo istaknute, uključujući i uslove pod kojima se pogodnosti mogu ostvariti.

Po isteku pogodnosti, Korisnik nastavlja korišćenje usluge u skladu sa zvaničnim Cenovnikom Astra Telekom-a.

## 10. RASKID KORISNIČKOG ODNOSA

Astra Telekom može raskinuti korisnički odnos sa Korisnikom ako Korisnik ne izmiri svoje dugovanje iz korisničkog odnosa u roku od 30 dana od obustave pružanja usluga, odnosno isključenja usluge. U slučaju jednostranog raskida ugovora Astra Telekom ima pravo da preduzme sve pravno dozvoljene radnje u cilju naplate svojih potraživanja kao i eventualnih ugovornih kazni (za nevraćenu opremu) i naknade štete. Zaostale obaveze podležu obračunu i naplati zakonom propisane zatezne kamate i naplate sudskim putem. Ugovor se smatra raskinutim danom prijema pisanog obaveštenja o raskidu od strane Astra Telekom-a.

Ugovor će se smatrati raskinutim i ukoliko Korisnik nije primio obaveštenje o raskidu zato što je promenio adresu prebivališta/boravišta, adresu registrovanog sedišta i/ili adresu za prijem pošte, a o promeni iste nije blagovremeno obavestio Astra Telekom ili ukoliko izbegava prijem obaveštenja o raskidu, odnosno ukoliko Astra Telekom ni posle 2 (dva) pokušaja ne uspe da izvrši dostavu obaveštenja preporučenom pošiljkom na poslednju poznatu adresu Korisnika, s tim što će se, u tom slučaju, kao dan raskida uzeti dan kada je PTT ili neko drugo pravno lice specijalizovano za poslove dostave preporučenih pošiljki prvi put potvrdilo da je pokušao uručenje obaveštenja o raskidu ugovora

Astra Telekom može, bez otkaznog roka, jednostrano raskinuti korisnički odnos i u sledećim slučajevima:

- ako Korisnik omogući drugom licu neovlašćeno korišćenje usluga / opreme;
- ako Korisnik koristi prijemnike u javnim prostorijama ili na otvorenom prostoru dostupnom za publiku, snima, umnožava, naplaćuje, javno prikazuje ili na drugi način distribuira programski paket/pakete i njihov sadržaj;
- ako Korisnik koristi opremu koju je dobio na korišćenje na adresi različitoj od navedene u Ugovoru;
- ako Korisnik prevarno koristi uslugu/usluge; a
- ako Korisnik krši pravo na industrijsko ili intelektualno vlasništvo Astra Telekom-a, vlasnika programa ili trećih lica;
- ako Astra Telekom prestane da pruža odgovarajuću uslugu/usluge;
- ako se Korisnik ponaša na nedozvoljen način a kako je definisano odredbama ovih Opštih uslova

Astra Telekom zadržava pravo jednostranog raskida ugovora u slučaju naknadno nastalih pravnih ili tehničkih nemogućnosti pružanja servisa.

Korisnik može jednostrano da otkáže Ugovor slanjem pisane izjave o otkazu na adresu sedišta Astra Telekom-a i na email adresu [info@astratelekom.com](mailto:info@astratelekom.com), sa otkaznim rokom od 30 dana, kao i dolaskom u poslovnicu Astra Telekom-a i potpisivanjem Zahteva o raskidu ugovora, sa otkaznim rokom od 30 dana. U slučaju otkaza Ugovora, Korisnik se obavezuje da izmiri sve svoje dospеле obaveze prema Astra Telekomu nastale do otkaza, odnosno raskida Ugovora i vrati opremu koja je u vlasništvu Astra Telekom-a na adresu sedišta u roku od 7 dana od dana otkaza, odnosno raskida Ugovora ili obezbedi pristup istoj radi demontaže. Ukoliko u naznačenom roku Korisnik ne izvrši povraćaj opreme ili je vrati u neispravnom stanju, odnosno oštećenu, u obavezi je da nadoknadi njenu protivvrednost po važećem Cenovniku. Ukoliko je Ugovor zaključen na određeno vreme, Korisnik može imati i druge obaveze, u skladu sa članom 10. Opštih uslova.

Korisnik pravo raskida može iskoristiti u pogledu Ugovora u celini ili u delu koji se odnosi na pojedinačne usluge, pod uslovom da Korisnik koristi uslugu kod koje je delimičan raskid moguć.

U slučaju da pre isteka minimalnog perioda važenja ugovora, korisnik koji ima svojstvo potrošača u smislu važećih propisa, otkáže Ugovor ili Astra Telekom krivicom korisnika raskine Ugovor, Korisnik je u obavezi da jednokratno, do datuma roka za plaćanje naznačenog na računu, Astra Telekomu nadoknadi štetu tako što je dužan da plati



*Astra  
Telekom*

Astra Telekom d.o.o.  
Omladinskih brigada 21  
11070 Beograd, Srbija  
T: +381 11 44 22 009  
E: office@astratelekom.com  
www.astratelekom.com

PIB: 107597046  
MB: 20833378  
ŽR: 160-373894-05



Za dodatne informacije  
skenirajte ovaj QR code  
For additional info scan  
this QR code

naknadu za Aktivaciju usluge po Cenovniku važećem na dan otkaza, odnosno raskida Ugovora, kao i da, u zavisnosti šta je za njega povoljnije, plati iznos mesečnih naknada za mesece preostale do isteka minimalnog perioda važenja Ugovora ili iznos u visini popusta na usluge i ostale naknade koje je Korisnik ostvario na osnovu Ugovora, do datuma raskida.

U slučaju da pre isteka obaveznog perioda važenja Ugovora Korisnik koji nema svojstvo potrošača u smislu važećih propisa – poslovni korisnik, otkáže Ugovor ili Astra Telekom krivicom korisnika raskine Ugovor, Korisnik je u obavezi da jednokratno, do datuma roka za plaćanje naznačenog na račun, Astra Telekomu nadoknadi štetu u visini iznosa mesečnih naknada za mesece preostale do isteka perioda obaveznog trajanja Ugovora, po Cenovniku važećem na dan otkaza, odnosno raskida Ugovora.

Pisano obaveštenje o raskidu Ugovora koje se podnosi u ime Korisnika koji obavlja poslovnu delatnost, podnosi se preporučenom pošiljkom sa povratnicom ili elektronskim putem, od strane ovlašćenog lica, na memorandumu firme, overeno pečatom i potpisom ovlašćenog lica. Ove odredbe (a naročito odredbe koje se odnose na naknadu štete) se primenjuju i u slučaju da Astra Telekom jednostrano raskine Ugovor usled nepoštovanja ugovorenih odredbi od strane Korisnika.

U slučaju smrti Korisnika, njegovi naslednici ili članovi porodice mogu Astra Telekom-a tražiti prenos korisničkog odnosa u skladu sa tačkom 20. ovih Opštih uslova.

Na zahtev naslednika ili člana porodice, Astra Telekom može da omogući promenu korisnika usluga i zaključi nov Ugovor sa naslednikom ili članom porodice. Ukoliko naslednici ili članovi porodice preminulog Korisnika ne podnesu zahtev za prenos korisničkog odnosa, korisnički odnos se smatra raskinutim danom smrti Korisnika. Naslednici preminulog Korisnika će se smatrati solidarno odgovornim do vrednosti Korisnikove nasledne mase, za sve njegove dugove koji su nastali pre datuma smrti.

Astra Telekom može da zaključi nov Ugovor sa svakim pravnim sledbenikom preduzetnika ili pravnog lica koje je prestalo da postoji, pod uslovima koji važe za ustupanje ugovora. U slučaju otvaranja stečaja ili likvidacije nad Korisnikom koji je pravno lice, biće primenjeni važeći pravni propisi koji regulišu ovu oblast, kao i drugi važeći propisi Republike Srbije.

## 11. UGOVORI NA DALJINU I UGOVORI KOJI SE ZAKLJUČUJU VAN POSLOVNIH PROSTORIJA ASTRA TELEKOM-A

Ugovor zaključen van poslovnih prostorija Astra Telekom-a ili na daljinu se zaključuje tako što Astra Telekom Korisniku uz Ugovor dostavlja i obrazac za odustanak od ugovora i obaveštenje o podacima propisanim zakonom koji reglišu zaštitu potrošača (ukoliko nije sadržano u ugovoru, opštim uslovima, posebnim uslovima ili drugim aktima koji regulišu uzajamna prava i obaveze operatora i korisnika).

Troškove korišćenja sredstava komunikacije na daljinu, odnosno izvan poslovnih prostorija radi zaključivanja Ugovora snosi Astra Telekom u celosti.

Korisnik ima pravo da odustane od Ugovora zaključenog na daljinu, odnosno izvan poslovnih prostorija Astra Telekom-a, u roku od 14 dana od dana zaključenja Ugovora. Protekom navedenog roka prestaje pravo korisnika na odustanak. Korisnik ostvaruje pravo na odustanak od Ugovora izjavom koju može dati na posebnom obrascu za odustanak od Ugovora zaključenog na daljinu, odnosno izvan poslovnih prostorija ili na drugi nedvosmislen način (obrazac za odustanak). Astra Telekom će, u slučaju odustanka od Ugovora, izvršiti povraćaj uplata koje je primio od Korisnika u roku od 14 dana od dana kada je primio obrazac za odustanak. Vraćanje uplata se vrši na način predviđen tačkom 13. ovih Opštih uslova.

Astra Telekom može odložiti povraćaj sredstava dok ne dobije opremu koju je Korisniku izdao na korišćenje ili dok Korisnik ne dostavi pouzdan dokaz da je poslao opremu Astra Telekom-a, u zavisnosti od

toga šta nastupa prvo, osim u slučaju kada se Astra Telekom ponudi da sam preuzme opremu. Astra Telekom o sopstvenom trošku preuzima opremu koja je bila isporučena Korisniku na lokaciji korišćenja usluge, samo ako oprema po svojoj prirodi ne može da se vrati na uobičajen način preko PTT ili nekog drugog pravnog lica specijalizovanog za poslove dostave preporučenih pošiljki, u suprotnom, obavezu vraćanja i direktne troškove vraćanja opreme snosi Korisnik. Korisnik je dužan da povraćaj opreme izvrši bez odlaganja.

## 12. NAPLATA USLUGA

Astra Telekom je u obavezi da Korisniku redovno dostavlja račun na adresu iz Ugovora. Ukoliko Korisniku ne bude dostavljen račun, to ga ne oslobađa obaveze plaćanja računa u roku dospelosti i Korisnik je u obavezi da do dana isteka roka za plaćanje računa kontaktira Astra Telekom (slanjem e-maila, pozivanjem kontakt centra itd.), kako bi mu račun, odnosno informacija o iznosu računa bila dostavljena. Korisnik je saglasan da mu Astra Telekom račun sa detaljnom specifikacijom dostavi isključivo po njegovom izričitom zahtevu.

Obračunski period je jedan mesec, a plaćanje se vrši nakon izvršene usluge ispostavljanjem računa od strane Astra Telekom-a. Korisnik će za sve izvršene usluge Astra Telekom-a, shodno zaključenom Ugovoru, biti zaduživan počevši od dana aktivacije konkretne usluge, zaključno sa zadnjim danom u mesecu. Dospelost mesečnih obaveza plaćanja usluga je do 20. u mesecu za prethodni mesec.

Korisnik je dužan da izvrši plaćanje iznosa na račun bez obzira da li je uslugu / usluge koristio Korisnik ili neko treće lice sa ili bez njegove saglasnosti. Astra Telekom nije odgovoran ako uplata nije mogla da se evidentira zbog toga što je Korisnik dao netačne i/ili nepotpune podatke ili što nije ispravno uneo u obrazac za plaćanje broj računa i/ili druge neophodne podatke za pravilno evidentiranje uplate.

Ukoliko Korisnik ne izmiri svoje obaveze za pružene usluge, Astra Telekom ima pravo da Korisniku privremeno onemogući korišćenje usluga nakon prethodne opomene u pisanom ili elektronskom obliku, koje će sadržati upozorenje na obavezu izmirenja dospelog duga i poziv da obaveze budu izmirene u roku od 30 dana. Ukoliko Korisnik ne izmiri svoje tekuće obaveze za pružene usluge u roku od 2 (dva) meseca od dana dospelosti obaveze, pri čemu je proteklo i najmanje 30 (trideset) dana od dana slanja opomene, Astra Telekom može da isključi Korisnika.

Kod usluge Fiksne telefonije, usled neizmirenja obaveza, Korisniku će biti onemogućeni odlazni pozivi, a omogućeni dolazni pozivi, pozivi ka hitnim službama i pozivi ka korisničkom servisu Astra Telekom-a. Ukoliko Korisnik ne izmiri dugovanja ni u roku od 30 dana od dana onemogućavanja odlaznih poziva, Astra Telekom zadržava pravo da privremeno onemogući korišćenje usluge fiksne telefonije.

Ukoliko Korisnik ni nakon 8 dana od dana isključenja usluge fiksne telefonije ne izmiri zaostala dugovanja, Astra Telekom zadržava pravo da izvrši demontažu Korisnikovog telefonskog priključka i opreme, nakon čega se smatra da je Ugovor automatski raskinut, dok se Korisnik obavezuje i saglasan je sa time da isplati sva preostala dugovanja. Kod raskida Ugovora za telefonski broj koji je prenet u mrežu Astra Telekom-a, Astra Telekom će isti, odmah, bez odlaganja, vratiti matičnom operatoru.

Ukoliko Korisnik, nakon privremenog isključenja zbog duga, a pre isteka roka za automatski raskid ugovora, izvrši uplatu dospelih potraživanja, Astra Telekom će u roku od 48 sati ponovo nastaviti sa pružanjem usluga koje su bile privremeno obustavljene zbog neizmirenih obaveza. Ponovna aktivacija usluga naplaćuje se u skladu sa važećim Cenovnikom.

Kod usluge Fiksne telefonije, Astra Telekom radi zaštite interesa Korisnika i sprečavanja mogućih prevara i zloupotreba, ima pravo upućivanja pisanog (uključujući i email) ili usmenog telefonskog obaveštenja Korisniku u bilo kom trenutku u toku meseca, ukoliko njegova potrošnja značajno prelazi uobičajene iznose potrošnje za datog Korisnika (neubičajena potrošnja), kao i zahtevanja dodatnih sredstava obezbeđenja naplate usluge ili suspendovanja usluge radi



*Astra  
Telekom*

Astra Telekom d.o.o.  
Omladinskih brigada 21  
11070 Beograd, Srbija  
T: +381 11 44 22 009  
E: office@astratelekom.com  
www.astratelekom.com

PIB: 107597046  
MB: 20833378  
ŽR: 160-373894-05



Za dodatne informacije  
skenirajte ovaj QR code  
For additional info scan  
this QR code

sprečavanja nastupanja težih štetnih posledica po Korisnika i / ili Astra Telekom-a.

Pravilnik o rešavanju prigovora/reklamacija korisnika na izvršenu uslugu jasno je istaknut na svim prodajnim mestima Astra Telekom-a, a dostupan je i na zvaničnoj web prezentaciji.

### 13. REKLAMACIJA / PRIGOVOR KORISNIKA

Korisnik može da podnese prigovor sa obrazloženjem na kvalitet pružene usluge i iznos kojim je zadužen za izvršene usluge u roku od 30 dana od dana pružanja usluge ili dospeća računa za uslugu. Uz izjavljenu reklamaciju / prigovor Korisnik je dužan da dostavi račun za izvršene usluge na uvid kao i sve druge dokaze u prilog svojih tvrdnji.

Prigovori na iznos računa i na kvalitet pružene usluge se podnose u pisanoj formi u Poslovnoj jedinici Astra Telekom-a ili slanjem pisma na zvaničnu adresu sedišta Astra Telekom-a, putem elektronske pošte i / ili usmenim putem pozivanjem broja dostupnog na internet stranici Astra Telekom-a. Prilikom dostavljanja prigovora, potrebno je da svaki korisnik jasno naznači da li se radi o prigovoru na iznos računa ili prigovoru na kvalitet pružene usluge. Takođe je potrebno da Korisnik koji podnosi prigovor dostavi odgovarajuće podatke potrebne za proveru ličnog identiteta.

Kada se prigovor podnosi u ime Korisnika koji obavlja poslovnu delatnost, potrebno je da prigovor podnese ovlašćeno lice Korisnika, na memorandumu firme, overen pečatom i potpisom ovlašćenog lica. Drugo lice može u ime Korisnika, podneti prigovor ukoliko dostavi overeno punomoćje. Punomoćje koje nije dato advokatu, mora biti overeno kod nadležnog organa overe i da sadrži svrhu i obim ovlašćenja i lične podatke Korisnika usluga i podnosioca prigovora.

U slučaju podnetog prigovora na iznos dela računa kojim je Korisnik zadužen, Korisnik je dužan da plati nesporan deo iznosa računa. Ukoliko Korisnik osporava ceo iznos računa, Korisnik je dužan da plati prosečno mesečno zaduženje za poslednja tri meseca koja su prethodila periodu na koji se prigovor odnosi.

Astra Telekom je dužan da najkasnije u roku od 8 dana od dana prijema reklamacije / prigovora, pisanim ili elektronskim putem odgovori Korisniku na izjavljenu reklamaciju / prigovor.

Rok za rešavanje reklamacije / prigovora ne može da bude duži od 15 dana od dana podnošenja reklamacije / prigovora. Izuzetno, ukoliko Astra Telekom iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtevu Korisnika u roku koji je dogovoren, dužan je da o produžavanju roka za rešavanje reklamacije / prigovora obavesti Korisnika i navede rok u kome će ga rešiti, kao i da dobije njegovu saglasnost. Produžavanje roka za rešavanje prigovora moguće je samo jednom.

Ukoliko je reklamacija / prigovor osnovan, a Korisnik je prethodno platio račun u celosti, Korisniku će, na njegov zahtev, biti vraćen odobreni iznos. U slučaju da Korisnik ne podnese zahtev za vraćanjem plaćenog, a Ugovor je i dalje važeći, smatraće se da je izvršio avansnu uplatu u visini odobrenog iznosa.

Vraćanje novca Korisniku (bez obzira na osnov vraćanja) se, iz tehničkih i organizacionih razloga, može vršiti isključivo uplatom na tekući račun korisnika koji Korisnik dostavi Astra Telekom-u. Rok za vraćanje novca je 30 dana od prijema zahteva, a može se produžiti u slučaju neblagovremenog dostavljanja podataka o računu Korisnika Astra Telekom-u.

Način podnošenja i rešavanja reklamacija / prigovora je bliže regulisan Pravilnikom o rešavanju prigovora / reklamacija korisnika na izvršenu uslugu, koji je jasno istaknut na svim prodajnim mestima Astra Telekom-a, a dostupan je i na zvaničnoj web prezentaciji – <http://astratelekom.com>

Astra Telekom ne odgovara za štetu ako je kvalitet pružene usluge manji od propisanog ili ugovorenog zbog objektivnih uzroka koji se nisu mogli predvideti, izbeći odnosno ukloniti (viša sila), kao i zbog blagovremeno najavljenih radova na održavanju mreža i usluga u rokovima primerenim okolnostima.

### 14. OPREMA

Opremu neophodnu za korišćenje usluga Astra Telekom-a, Korisnik može dobiti na korišćenje od Astra Telekom-a ili da koristi svoju opremu.

Oprema koju je Korisnik dobio na korišćenje odabranih usluga, ostaje u vlasništvu Astra Telekom-a i ista se Korisniku daje na korišćenje uz potpisivanje specifikacije korisničke opreme. Instalirana oprema, po isteku ili raskidu Ugovora, mora biti vraćena Astra Telekom-u u stanju u kojem je i primljena na korišćenje, u originalnoj ambalaži sa originalnom dokumentacijom. Korisnik se obavezuje da će opremu dobijenu na korišćenje čuvati sa pažnjom dobrog domaćina. U slučaju neispravne ili oštećene opreme, ukoliko je oštećenje nastalo neovlašćenim delovanjem Korisnika, Korisnik je u obavezi da nadoknadi njihovu protivvrednost po važećem Cenovniku.

Uslovi iz prethodnog stava važe i u slučaju izgubljene / nevraćene opreme. Astra Telekom nije u obavezi da izvrši povraćaj sredstava ukoliko je Korisnik po ovom osnovu platio naknadu, a naknadno izvršio vraćanje opreme.

Korisnik se obavezuje da:

- neće samostalno, niti uz pomoć trećeg lica, vršiti zahvate na instaliranoj opremi koja je u vlasništvu Astra Telekom-a, a koju je Korisnik dobio na korišćenje za vreme trajanja Ugovora;
- će snositi sve troškove u vezi popravke i održavanja opreme koju je dobio na korišćenje, ukoliko se ustanovi da je uzrok problema nestručno korišćenje opreme;
- će, u slučaju krađe opreme koju je dobio na revers, u roku od 24 sata obavestiti Astra Telekom o novonastaloj situaciji i dostaviti zvaničan zapisnik ovlašćenih nadležnih izvršnih organa. Ukoliko Korisnik dostavi Astri Telekom zapisnik ovlašćenih izvršnih organa, Korisniku će biti omogućeno dobijanje nove opreme na korišćenje. Ukoliko Korisnik ne dostavi zapisnik o krađi, u obavezi je da plati naknadu zbog nevraćanja opreme, a koja je definisana važećim Cenovnikom.

Astra Telekom se obavezuje da će zameniti neispravnu opremu i otkloniti sve kvarove na opremi bez dodatne naknade, osim onih kojih nastanu nepažnjom ili namernim delovanjem Korisnika (fizički lom, otvaranje i slično).

Ukoliko Korisnik koristi svoju opremu, neophodno je da ista bude kompatibilna sa Astra Telekom IT mrežom. Preduslov za zasnivanje korisničkog odnosa između Astra Telekom-a i Korisnika koji koristi svoju opremu, jeste da Korisnik prijavi model i MAC adresu WiFi uređaja koji poseduje kako bi se utvrdila kompatibilnost sa Astra Telekom IT mrežom i izdalo tehničko odobrenje za korišćenje predmetne opreme.

Korišćenje sopstvene opreme dozvoljeno je samo za osnovni servis Astra Telekom-a, što podrazumeva korišćenje internet usluge.

Korisnik je odgovoran za ispravnost i korišćenje svoje opreme i Astra Telekom nije odgovoran za štetu pričinjenu trećem licu koja je nastala preko pristupa Korisnika javnoj komunikacionoj mreži Astra Telekom-a.

Astra Telekom nije odgovoran za nepravilno korišćenje, eventualno oštećenje ili krađu Korisnikove opreme.

U slučaju sumnje u ispravnost, zakonito i ugovoreno korišćenje usluga, Astra Telekom ima pravo da bez prethodne najave izvrši pregled Korisnikove opreme.



*Astra  
Telekom*

Astra Telekom d.o.o.  
Omladinskih brigada 21  
11070 Beograd, Srbija  
T: +381 11 44 22 009  
E: office@astratelekom.com  
www.astratelekom.com

PIB: 107597046  
MB: 20833378  
ŽR: 160-373894-05



Za dodatne informacije  
skenirajte ovaj QR code  
For additional info scan  
this QR code

U slučaju neispravnosti Korisnikove opreme ili nefunkcionalnosti usluge prouzrokovane neispravnom Korisnikovom opremom ili krivicom Korisnika, Astra Telekom može izvršiti odgovarajuću intervenciju, pri čemu Korisnik plaća taksu definisanu zvaničnim cenovnikom Astra Telekom-a.

U slučaju nefunkcionisanja usluge, ukoliko se ustanovi da je uzrok na strani Astra Telekom-a, Astra Telekom će izvršiti odgovarajuću intervenciju bez naplate takse.

Priključenje korisnika sa sopstvenom opremom na mrežu Astra Telekom-a naplaćuje se prema zvaničnom cenovniku Astra Telekom-a.

Korisnik snosi odgovornost za plaćanje usluga omogućenih preko pristupa Korisnika javnoj komunikacionoj mreži Astra Telekom-a.

## 15. PRESELJENJE PRIKLJUČKA

Zahtev za preseljenje priključka se podnosi isključivo na obrascima Astra Telekom-a.

Korisnik ima pravo preseljenja priključka (u daljem tekstu: seoba usluge). Seoba usluge je moguća samo ukoliko za to postoje tehničke mogućnosti na novoj lokaciji, uz uslov da je Korisnik u momentu podnošenja zahteva izmirio sve dospеле obaveze i uz najavu od najmanje mesec dana unapred. Seoba se vrši o trošku Korisnika, uz plaćanje naknade definisane zvaničnim Cenovnikom Astra Telekom-a. Ukoliko ne postoje tehničke mogućnosti za seobu, Korisnik koji je zasnovao korisnički odnos na neodređeno vreme može otkazati Ugovor tako da Ugovor prestaje istekom roka od 30 (trideset) dana od prijema zahteva za seobu. Ukoliko ne postoje tehničke mogućnosti za seobu usluge, Korisnik koji je zasnovao korisnički odnos sa minimalnim periodom trajanja korisničkog odnosa, ima pravo da raskine ugovor na način predviđen i sa posledicama iz tačke 10. ovih Opštih uslova.

Astra Telekom nije odgovoran za nepostojanje tehničkih mogućnosti za seobu usluge.

Preseljenje opreme, koja je data na korišćenje Korisniku na drugu lokaciju u objektu ili na drugo priključno mesto, može biti izvršeno samo uz saglasnost i asistenciju Astra Telekom-a. Ukoliko Korisnik postupi suprotno ovom stavu, Astra Telekom ima pravo da Korisniku ukine uslugu i zahteva povraćaj opreme u ispravnom stanju ili ukoliko nije moguće, naplati naknadu štete zbog nevraćanja opreme, a koja je definisana važećim Cenovnikom.

## 16. OGRANIČENJE OD ODGOVORNOSTI

Astra Telekom odgovara isključivo za stvarnu štetu koju je pretrpeo i dokazao Korisnik kao posledicu namere ili grube nepažnje Astra Telekom-a, izuzev ukoliko je imperativnim propisima predviđena drugačija odgovornost. Astra Telekom ne odgovara za izgubljenu dobit niti za posledičnu štetu.

Isključuje se odgovornost Astra Telekom-a za pretrpljenu štetu u slučaju da je do štete došlo usled:

- više sile ili razloga čije se dejstvo nije moglo predvideti, ni izbeći ili otkloniti.
- radnje Korisnika ili trećeg lica, koju Astra Telekom nije mogao predvideti i čije posledice nije mogao izbeći ili otkloniti, a naročito zbog toga što se Korisnik nije pridržavao uputstava Astra Telekom-a, važećih propisa, Ugovora, Opštih uslova i drugih akata Astra Telekom-a koji obavezuju Korisnika, kao i zbog korišćenja neadekvatne opreme, nepravilne instalacije, konfigurisanja ili rada opreme i/ili uređaja na lokaciji Korisnika;
- smetnji u funkcionisanju linija, mreža, resursa ili kapaciteta drugih operatora, preko kojih se pruža ili od kojih zavisi funkcionisanje usluge, a naročito u slučaju isključenja telefonske linije preko koje se pruža usluga i to bez obzira na odnos Astra Telekom-a sa drugim operatorom;
- planiranih radova na mreži blagovremeno najavljenih korisnicima;

- smetnji u funkcionisanju usluge na koje Astra Telekom objektivno ne može da utiče uključujući, ali ne ograničavajući se na smetnje izazvane interferencijom, odnosno frekvenijskim opsegom mreže koji je dodeljen od strane Agencije, atmosferskim prilikama, fizičkim preprekama, nepokrivenosti teritorije signalom van ugovorene lokacije korišćenja usluge i sl.;
- privremenog i povremenog preopterećenja (zagušenja) dela mreže zbog neplaniranog povećanja obima saobraćaja;
- privremene ili trajne promene teritorijalne pokrivenosti mrežom iz razloga ekonomske isplativosti, odluke nosioca javnih ovlašćenja ili nemogućnosti pružanja usluge iz drugih razloga;
- gubitka podataka, neovlašćenog pristupa podacima od strane trećeg lica, štete prouzrokovane virusima i drugim štetnim računarskim programima i sl.;
- sadržaja prenetog posredstvom korišćenja usluge;
- promene telefonskog broja Korisnika;
- poziva upućenih prethodnom korisniku broja koji je dodeljen Korisniku.

Astra Telekom nije odgovoran za štetu ili povredu prava koje usled nedozvoljenih radnji i zloupotreba Korisnika pretrpi drugi Korisnik ili bilo koje treće lice ili sam Korisnik. Korisnik je odgovoran Astra Telekom-u, drugom Korisniku i svakom trećem licu koje pretrpi štetu usled nedozvoljenog ponašanja Korisnika u korišćenju usluge / usluga Astra Telekom-a, uključujući, a ne ograničavajući se na slučajeve definisane ovim Opštim uslovima i standardima prakse.

Astra Telekom nije odgovoran Korisniku za gubitak podataka, neovlašćen pristup podacima Korisnika od strane trećih lica, štetu na uređajima Korisnika nastalu usled virusa i sl. do kojih dođe nakon povezivanja Korisnika na javnu komunikacionu mrežu Astra Telekom-a ili do koje dođe usled korišćenja telefona i/ili drugog uređaja suprotno uputstvu proizvođača ili Astra Telekom-a.

Šteta za koju odgovara Astra Telekom ni pod kojim uslovima ne može biti veća od iznosa mesečne naknade koju je Korisnik uplatio za korišćenje usluge.

## 17. NEDOZVOLJENE RADNJE KORISNIKA

Ponašanje Korisnika koje se ima smatrati nedozvoljenim je svako ponašanje koje je suprotno imperativnim propisima Republike Srbije i međunarodnom pravu kao i zaključenim ugovorima i konvencijama te važećim preporukama, kodeksima koji se odnose na korišćenje Interneta, računara i računarskih mreža.

Naročito se ima smatrati nedozvoljenim ponašanje kojim se vrši krivično delo, privredni prestup, povreda autorskog prava i prava industrijske i 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.

Korisnik je odgovoran i za svu štetu koju prouzrokuje ovakvim svojim ponašanjem. Za svoje nedozvoljeno ponašanje, krivično, građanski i na bilo koji drugi način, odgovara isključivo Korisnik.

Ocena Astra Telekom-a o nedozvoljenom ponašanju Korisnika smatraće se osnovanom u slučaju kada postoji sumnja u pogledu nedozvoljenog ponašanja Korisnika u smislu ovih Opštih uslova.

Ukoliko, po svojoj oceni ili po prijemu prijave, zaključi da se Korisnik u korišćenju servisa ponaša na nedozvoljen način, Astra Telekom može, radi otklanjanja uzroka kršenja pravila:

- poslati upozorenje Korisniku;
- suspendovati Korisniku odlazne pozive;
- suspendovati Korisniku uslugu fiksne telefonije.

Ukoliko Korisnik nastavi sa nedozvoljenim ponašanjem po ponovnom aktiviranju usluge, Astra Telekom ima pravo da Ugovor odmah jednostrano raskine, uz obaveštenje upućeno Korisniku. Ukoliko Korisnik dokaže da njegovo ponašanje nije bilo nedozvoljeno u smislu



*Astra  
Telekom*

Astra Telekom d.o.o.  
Omladinskih brigada 21  
11070 Beograd, Srbija  
T: +381 11 44 22 009  
E: office@astratelekom.com  
www.astratelekom.com

PIB: 107597046  
MB: 20833378  
ŽR: 160-373894-05



Za dodatne informacije  
skenirajte ovaj QR code  
For additional info scan  
this QR code

ovih Opštih uslova, Astra Telekom će mu omogućiti ponovno korišćenje usluge.

## 18. FIKSNA TELEFONIJA

Javna fiksna telefonska usluga zasnovana je na upotrebi širokopoljarnog prenosa podataka i upotrebom SIP protokola.

Korisnik može koristiti javnu govornu uslugu koristeći telefon ili neki drugi klijentski aparat ili aplikaciju, koja je u mogućnosti da paketizuje govor i da komunicira putem SIP protokola. Uspostavljanje veze se obavlja obaveznom autorizacijom Korisnika. Korisnik uslugu može koristiti samo na adresi unetoj u korisnički ugovor.

Astra Telekom korisniku dodeljuje pretplatnički broj iz javnog plana numeracije dodeljnih Astra Telekom-u. Dodeljeni pretplatnički broj je vlasništvo Astra Telekom+a. Korisnik može zadržati pravo korišćenja pretplatničkog broja i ukoliko dođe do raskida ugovora i prelaska na drugog operatera javne telefonske usluge, a u skladu sa uslovima koji su propisani od strane RATEL-a.

Tokom trajanja Ugovora, Astra Telekom zadržava pravo izmene broja, sa tim da je u obavezi da korisnika obavesti najmanje 15 dana pre promene broja.

Usluga prenosivosti broja omogućuje Korisniku da promeni postojećeg operatera usluge fiksne telefonije i postane korisnik javne fiksne telefonske usluge Astra Telekom-a i pritom zadrži svoj postojeći broj priilikom promene operatera javne telefonske mreže na fiksnoj lokaciji.

Korisnik koji želi da izvrši prenos broja je obavezan da Astra Telekom-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 kod operatera davaoca broja.

Korisnik se obavezuje da će izmiriti sve obaveze prema operateru davaocu broja, nastale do trenutka prenosa broja u mrežu Astra Telekom-a, kao i obaveze nastale u toku postupka prenosa broja i sva naknadno dospela potraživanja prema operateru davaocu broja, nastala do trenutka i u vezi sa raskidom ugovora. Korisnik prihvata da mu Astra Telekom, u skladu sa obavezom predviđenom propisima, suspenduje pozive na rok od 30 dana, a potom da ga na zahtev operatera davaoca broja trajno isključuje ukoliko ne izmiri zaostala dugovanja prema operateru davaocu broja, nastala do trenutka raskida ugovora.

Podnosilac zahteva postaje Korisnik javne fiksne telefonske usluge Astra Telekom-a, izvršenjem prenosa i aktivacijom usluge, te je od dana izvršenog prenosa obavezan na plaćanje mesečne naknade.

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 ("Službeni glasnik RS" br. 52/11), a koji onemogućavaju postupanje.

Podnosilac zahteva se upozorava da u slučaju realizacije prenosa broja iz mreže Telekom Srbija a.d. Beograd može doći do prekida i prestanka mogućnosti korišćenja usluga za čiju se uslugu zahteva širokopoljarni xDSL pristup, uključujući ADSL internet, koje se pružaju preko javne telefonske mreže Telekoma Srbija a.d. vezane za broj koji se prenosi. Podnosilac zahteva se saglašava sa svim posledicama prouzrokovanim prestankom važenja pretplatničkog ugovora o korišćenju ADSL usluga njegovom voljom, u skladu sa važećim propisima, pretplatničkim ugovorom i opštim uslovima operatera pružaoca xDSL usluga.

Astra Telekom 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 prijema urednog zahteva Korisnika, izuzev ukoliko naknadno budu

utvrđeni razlozi za nemogućnost ili kašnjenje prenosa broja, a o postojanju istih Astra Telekom nije znao niti morao da zna u momentu primanja zahteva za prenos telefonskog broja.

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

Astra Telekom u svojstvu davaoca broja može odbiti zahtev Korisnika za prenos broja kod drugog operatera 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 Astra Telekom-a, dok iste ne budu otklonjene.

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

Astra Telekom se obavezuje da poštuje odluke i uputstva Ratela, i da korisniku obezbedi uslugu u skladu sa važećim standardima i zakonima iz ove oblasti.

Astra Telekom se obavezuje da omogući pozive korisnika ka mrežama drugih operatera, kako u zemlji tako i u inostranstvu, kao i da korisnicima obezbedi pristup uslugama službi za hitne intervencije. Pozivi ka takvim službama se ne naplaćuju.

Astra Telekom se obavezuje da obezbedi korisniku ažuran uvid u izvršene pozive i obračunatu cenu po svakom pozivu.

Usluga Telefonije je zasnovana na tehnologiji prenosa glasa putem širokopoljarnog prenosa podataka i kao takva može biti nedostupna usled kvara na paketskoj mreži ili nestanka električne energije.

Astra Telekom ne odgovara za štetu i izgubljenu dobit koju Korisnik ili drugo lice pretrpi usled privremenih ili povremenih prekida pružanja usluge.

Astra Telekom nije odgovoran za štetu koji Korisnik nedozvoljenim ponašanjem učini trećim licima.

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

Pored slučajeva navedenih u Opštim uslovima, Astra Telekom ima pravo da isključi pretplatnički telefonski broj dodeljen Korisniku u sledećim slučajevima:

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

## 19. POSTUPANJE SA PODACIMA O LIČNOSTI

Korisnik zaključenjem korisničkog ugovora potvrđuje da je od strane Astra Telekom na jasan i nedvosmislen način obavešten i upoznat sa Politikom zaštite podataka o ličnosti korisnika Astra Telekom doo Beograd (u daljem tekstu: Politika zaštite podataka o ličnosti korisnika), koja je objavljena na internet stranici Astra Telekom, kao i da mu je pre zaključenja korisničkog ugovora, u pisanom obliku, dostavljen dokument - Informacija o obradi podataka o ličnosti.

Korisnik je upoznat i saglasan da Astra Telekom može preneti potraživanja iz korisničkog ugovora na treće lice i podatke o Korisniku može ustupiti trećem licu radi naplate potraživanja, odnosno radi izvršenja drugih preuzetih obaveza Korisnika po korisničkom ugovoru. Korisnik je upoznat da Astra Telekom obrađuje, čuva i štiti podatke o ličnosti u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti i internim aktima Astra Telekom-a, a u svrhe izvršenja ugovornog odnosa između Korisnika i Astra Telekom-a ili kako bi se preduzele radnje pre



*Astra  
Telekom*

Astra Telekom d.o.o.  
Omladinskih brigada 21  
11070 Beograd, Srbija  
T: +381 11 44 22 009  
E: office@astratelekom.com  
www.astratelekom.com

PIB: 107597046  
MB: 20833378  
ŽR: 160-373894-05



Za dodatne informacije  
skenirajte ovaj QR code  
For additional info scan  
this QR code

zaključenja ugovora (rešavanje reklamacija, određivanje visine računa i njegovo dostavljanje, provera i stvaranje tehničkih mogućnosti za realizaciju usluge), radi zaštite potrošača (obrada i odgovor na reklamacije), rešavanje odštetnog zahteva i naplate potraživanja; u cilju ispunjenja zakonskih obaveza po osnovu propisa iz oblasti elektronskih komunikacija (dostavljanje podataka o komunikaciji na osnovu sudske naloga) i zakona iz oblasti računovodstva i poreza; u cilju ostvarivanja legitimnih interesa Astra Telekom-a ili trećeg lica, kao što je poboljšanje ponuda usluga Astra Telekom-a, uključujući prikupljanje informacija od korisnika o iskustvu i zadovoljstvu sa uslugama Astra Telekom-a, radi sprečavanja i istrage prevara i drugih krivičnih dela i zloupotreba na štetu Astra Telekom-a, njenih korisnika i/ili trećih lica, radi pokretanja i vođenja pravnih postupaka pred državnim organima radi ostvarivanja prava i interesa Astra Telekom-a ili trećeg lica ili na osnovu pristanka Korisnika.

Korisnik je saglasan da Astra Telekom prikuplja njegove podatke o ličnosti i iste obrađuje na način i u skladu sa Politikom zaštite podataka o ličnosti korisnika.

Pristanak na obradu podataka o ličnosti Astra Telekom daje pravo da Korisniku dostavlja informacije o svojim uslugama, ponudama i pogodnostima, kao i da se obrati Korisniku radi ispitivanja zadovoljstva uslugama Astra Telekom-a. Obrada u navedene svrhe vrši se kako bi Astra Telekom dodatno prilagodila ponudu željama i potrebama Korisnika i blagovremeno ih obavestila o novim uslugama i pogodnostima.

Korisnik ima pravo da opozovete pristanak u svakom trenutku. Opoziv pristanka ne utiče na:

- dopuštenost obrade koja je izvršena na osnovu pristanka pre opoziva;
- obradu podataka o ličnosti u svrhe za koje nije potrebna saglasnost prema relevantnim zakonskim propisima i odredbama Politike zaštite podataka o ličnosti korisnika Astra Telekom doo.

Astra Telekom može koristiti i obrađivati podatke Korisnika koji se zahtevaju u procesu popunjavanja odgovarajućih formi na internet stranici Astra Telekom-a, a u svrhe pružanja realizacije usluga odabranih na internet stranici od strane Korisnika.

Korisnik može ostvariti sledeća prava:

- Pravo na pristup podacima o ličnosti;
- Pravo na ispravku podataka;
- Pravo na brisanje podataka;
- Pravo na ograničavanje obrade;
- Pravo na prenosivost podataka;
- Pravo na prigovor.

Ukoliko Korisnik smatra da se obrada njegovih podataka o ličnosti sprovodi suprotno odredbama zakona ili drugih važećih propisa, može podneti pritužbu Povereniku za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti. Ukoliko Korisnik nije zadovoljan odlukom Poverenika, protiv nje možete tužbom pokrenuti upravni spor u roku od 30 dana od prijema odluke. Podnošenje tužbe u upravnom sporu ne utiče na pravo da se pokrenu drugi postupci upravne ili sudske zaštite.

Korisnik može ostvariti svoja prava, popunjavanjem odgovarajućeg pisanog zahteva na propisanom obrascu (dostupnom u poslovnici Astra Telekom-a). Zahtev za ostvarivanje prava se može preuzeti u bilo kojoj poslovnici Astra Telekom-a. Zahtev treba da bude čitljiv, razumljiv i potpisan. Potpisani zahtev za ostvarivanje prava dostavlja se u bilo kojoj poslovnici Astra Telekom-a. Astra Telekom će na zahtev odgovoriti bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana prijema kompletnog i ispravnog zahteva. Taj rok može biti produžen za još 60 dana ako je to neophodno, uzimajući u obzir složenost i broj zahteva. O produženju roka i razlozima za to produženje Astra Telekom će obavestiti Korisnika u roku od 30 dana od dana prijema zahteva.

Astra Telekom pruža informacije informacije u vezi sa ostvarivanjem prava iz člana 26, čl. 29. do 31, člana 36. i 37. Zakona o zaštiti podataka o ličnosti bez naknade. Ako je zahtev lica na koje se podaci odnose očigledno neosnovan ili preteran, a posebno ako se isti zahtev učestalo ponavlja, Astra Telekom može da:

- naplati nužne administrativne troškove pružanja informacije, odnosno postupanja po zahtevu;
- odbije da postupi po zahtevu.

Astra Telekom je dužna da Korisniku na njegov zahtev dostavi kopiju podataka koje obrađuje (čl. 26. Zakona o zaštiti podataka o ličnosti) i može da zahteva naknadu nužnih troškova za izradu kopija koje zahteva lice na koje se podaci odnose.

U cilju zaštite prava Korisnika, kao lica čiji se podaci obrađuju, Korisnik se može u bilo kom trenutku obratiti Licu za zaštitu podataka o ličnosti na jedan od sledećih načina:

- Email: dpo@astratelekom.com
- Pošta: Omladinskih brigada br. 21, 11070 Novi Beograd

## 20. PRENOS PRAVA PO UGOVORU

Ugovor u celini ili bilo koje pravo i obaveza po Ugovoru se ne mogu preneti na treće lice (u daljem tekstu: Novi korisnik) bez saglasnosti Astra Telekom-a. Zahtev za prenos Korisničkog odnosa podnosi se u Poslovnoj jedinici Astra Telekom-a uz prisustvo oba Korisnika. Prilikom podnošenja zahteva oba Korisnika prilažu na uvid ličnu kartu. Astra Telekom će na zahtev Korisnika izvršiti prenos Korisničkog odnosa na novog Korisnika, zasnivanjem Korisničkog odnosa sa novim Korisnikom, u skladu sa ovim Opštim uslovima, samo pod uslovom da je Korisnik izmirio sve svoje obaveze prema Astra Telekom dospele do dana podnošenja Zahteva za prenos.

Novi korisnik preuzima prava i obaveze prethodnika uključujući i prava i obaveze vezane za minimalni period korišćenja usluga definisanih Ugovorom koji preuzima od Korisnika koji prenosi svoj korisnički ugovor. U slučaju da Korisnik koji prenosi svoj korisnički Ugovor ne izmiri sva svoja dospelja, a neplaćena dugovanja prema Astra Telekom, plaćanje svih usluga korišćenih od strane Korisnika prenosioca Ugovora biće zatražena od Novog korisnika.

U slučaju smrti Korisnika, ukoliko njegovi naslednici ili članovi porodice nastave sa korišćenjem usluga mogu podneti zahtev za prenos Korisničkog odnosa, pri čemu na sebe preuzimaju odgovornost za neplaćene račune, kao i za minimalni period korišćenja usluga definisanih Ugovorom koji preuzima od preminulog Korisnika. Astra Telekom može preneti svoja prava i obaveze iz Ugovora na treće lice, uz prethodno obaveštavanje korisnika.

## 21. ZAVRŠNE ODREDBE

Ukoliko neki od članova Opštih uslova postane suprotan zakonu ili neizvršiv, to neće uticati na zakonitost i izvršivost ostalih članova i uslova iz Ugovora i Opštih uslova.

Astra Telekom i Korisnik će sve sporove nastojati da reše sporazumno, a Korisnik se u tom cilju obavezuje da će se u slučaju bilo kakvog spora prvenstveno obratiti Astra Telekom radi mirnog i vansudskog rešavanja spora. Sporovi koji ne mogu da se reše sporazumno, rešavaće se pred nadležnim sudom.

Ovi Opšti uslovi objavljeni su na internet stranici Astra Telekom-a dana 01.12.2022. godine.

Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu i primenjuju se od 01.01.2023. godine.

Ovi Opšti uslovi se primenjuju i na korisnike koji su Ugovor zaključili pre dana njihovog objavljivanja.

Danom početka primene ovih Opštih uslova, prestaju da važe prethodno važeći od 01.01.2021. godine.